



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y
la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de
EsSalud; 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Urquiaga Cabrera, Luis Ignacio (ORCID: 0000-0003-0109-1277)

ASESOR:

Mg. Vargas Llumpo, Jorge Favio (ORCID: 0000-0002-1624-3512)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Abastecimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi familia, en especial a mis hijos Alexandra, Luis y Viviana, quienes son la fuerza que me impulsa a asumir nuevos retos y sumar esfuerzos para aportar en el desarrollo de nuestra nación.

Luis Ignacio

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes inculcaron en mí valores para ser cada vez una mejor persona y un mejor profesional y a toda mi familia quienes son un ejemplo de lucha y tenacidad en todos los aspectos de la vida.

A mis amigos y compañeros de trabajo quienes durante estos años de trayectoria laboral han compartido conmigo diversas experiencias y que aunadas a las enseñanzas del programa de posgrado, enriquecen mis capacidades que han permitido la ejecución de este trabajo de investigación.

El Autor.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y Operacionalización	25
3.3. Población, muestra y muestreo:	27
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	29
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de Análisis de Datos	30
3.7. Aspectos Éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN:	40
VI. CONCLUSIONES:	46
VII. RECOMENDACIONES:	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	59

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Niveles de recolección de datos	30
Tabla 2. Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020	32
Tabla 3. Niveles de la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote durante el año 2020	34
Tabla 4. Niveles de la calidad de la atención que se brinda al usuario del Hospital III Chimbote durante el año 2020.	35
Tabla 5. Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Oportunidad de atención en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020	36
Tabla 6. Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Eficacia en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.	37
Tabla 7. Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Eficiencia en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020	38
Tabla 8. Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Confianza respecto al producto en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020	39

Índice de Gráficos y Figuras

	Pág.
Figura 1. Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020	33

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de investigación consistió en determinar la relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud en el año 2020.

La investigación tuvo un enfoque cualitativo, con un diseño descriptivo correlacional no experimental. La muestra estuvo conformada por 49 funcionarios y/o trabajadores del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud. Se empleó el cuestionario como técnica de recolección de datos de las variables gestión de abastecimiento de bienes y servicios y calidad de atención al usuario. Los resultados obtenidos se analizaron estadísticamente a través del programa EXCEL y SPSS para establecer el coeficiente de correlación de Spearman teniendo como resultados los datos presentados en tablas y figuras estadísticas.

Los resultados determinaron que la variable gestión del abastecimiento de bienes y servicios tiene una correlación muy significativa ($p < 0.01$) y en grado alto ($r = 0.800$) con la variable calidad de la atención al usuario en el Hospital III Chimbote, 2020.

Palabras clave: Gestión del abastecimiento de bienes y servicios, calidad de atención al usuario, eficacia, eficiencia, confianza respecto al producto

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between the Management of the Supply of Goods and Services and the Quality of User Care at Chimbote Hospital III of EsSalud in 2020.

The research had a qualitative approach, with a non-experimental correlational descriptive design. The sample was made up of 49 officials and / or workers of the Chimbote Hospital III of the Social Security of Health. The questionnaire was used as a technique for collecting data on the variables management of supply of goods and services and quality of user care. The results obtained were statistically analyzed through the EXCEL and SPSS programs to establish the Spearman correlation coefficient, having as results the data presented in statistical tables and figures.

The results determined that the variable management of the supply of goods and services has a very significant correlation ($p < 0.01$) and a high degree ($r = 0.800$) with the variable quality of user care at Chimbote Hospital III, 2020.

Keywords: Management of the supply of goods and services, quality of customer service, effectiveness, efficiency, confidence regarding the product.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro de los fines del Estado se puede mencionar la función de brindar servicios que le permitan a sus habitantes conducirse hacia su desarrollo y prosperidad, así uno de los servicios que brinda el Estado está relacionado con las acciones preventivas y recuperativas de la salud, constituyéndose en un servicio esencial, para ello el Estado Peruano mantiene dos sistemas por los cuales brinda este servicio: el primero es brindado por el Ministerio de Salud (MINSA), mediante los Hospitales y Centros Asistenciales de Salud establecidos en la mayoría de los distritos y pueblos a lo largo del territorio nacional, mientras que el segundo es brindado por el Seguro Social de Salud que cuenta con Hospitales, Centros Médicos y Postas Médicas establecidos en las principales ciudades del Territorio Nacional.

Los servicios y/o prestaciones que otorga el Ministerio de Salud están dirigidos de manera gratuita a la atención de la población en general mientras que los servicios y/o prestaciones que brinda el Seguro Social de Salud están dirigidos únicamente a la población asegurada cuyos empleadores realizan aportes mensuales obligatorios por cada trabajador.

A través del Decreto Legislativo N° 1439 el 15 de Setiembre del 2018 se establecen principios, normas, definiciones y procedimientos correspondientes al Sistema Nacional de Abastecimiento, mediante el cual se otorga a las Entidades del sistema el suministro de bienes, los diversos servicios y obras públicas a través de la Cadena de Abastecimiento Público.

La Gestión de abastecimiento o aprovisionamiento comprende las actividades, procedimientos y herramientas, por medio de las cuales se gestiona el suministro de los bienes, servicios y obras públicas para el efectivo cumplimiento de las acciones propias de su función, así como para la consecución de las metas y la obtención de resultados de cada una de las Entidades Públicas.

El Seguro Social de Salud dentro de los servicios y prestaciones que brinda incluye la entrega de productos farmacológicos para el tratamiento de las patologías de los pacientes que acuden a sus establecimientos.

De esta manera, el Seguro Social de Salud, para el cumplimiento de sus objetivos requiere principalmente de la adquisición de medicamentos, dispositivos médicos, insumos de laboratorio, equipos médicos, y la contratación de diversos servicios necesarios para su operatividad.

A través de los medios de comunicación no es sorpresa enterarse que la cadena de suministro se ve interrumpida ocasionando el desabastecimiento de bienes, servicios y obras en el Seguro Social de Salud, lo que refleja directamente en la satisfacción del usuario.

Este trabajo identificó en el Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud la relación que existe entre la gestión del sistema de abastecimiento de bienes y servicios y los elementos que permiten el otorgamiento eficaz de las prestaciones que brinda esta entidad y que se relaciona con los niveles de la calidad de servicio que ofrece a sus usuarios.

Cada una de estas prestaciones es necesaria para la adecuada ejecución de los servicios que se presta el Centro Asistencial, y la falta de uno de ellos podría traer serias consecuencias en la prestación del servicio hospitalario con la afectación directa en la salud de la población objetivo.

En el ámbito internacional, En España, el diario Noticias de Madrid (2019) denuncia que los hospitales madrileños denuncian la falta de ropa de cama y la suciedad de las prendas, siendo que desde la Consejería de Sanidad reconocen que existen problemas puntuales de abastecimiento encontrándose vigilantes del servicio y las incidencias para que no afecten la provisión de recursos que afectan al personal de salud y al público usuario.

En tanto en Argentina, el diario Infocielo (2019) publicó la existencia de una crisis en salud ocasionado por el corte del suministro de gas en un hospital donde se alojan chicos con discapacidad, el cual se debió a que el Ministerio no recargó el servicio a pesar de los reclamos existentes, señala además que existe una situación tan grave que ha conllevado a la suspensión de cirugías por falta de materiales quirúrgicos, así como también se ha sufrido la caída de licitaciones de equipamiento y rechazaron órdenes de compra correspondientes a medicamentos, vacunas e insumos básicos como suturas, gasas, e hilos, situación que afecta la salud de miles de bonaerenses.

Por otro lado, en Paraguay, el diario Última Hora (2019) informa de la falta de insumos para las cirugías y problemas técnicos que persisten en el Instituto de Previsión Social quien a través de su Gerente de Abastecimiento y Logística ha señalado que la carestía persiste en las redes de salud en todo el país debido a que las licitaciones se encuentran en proceso y otras adjudicadas, pero las entregas se hacen de a poco.

En el ámbito nacional en el diario La República (2019) se señaló que existe el reclamo de grupos de pacientes que no han podido acceder a sus medicamentos en los hospitales públicos debido a la falta de stock, lo que los conlleva a acudir a farmacias privadas en las cuales existe un sobre costo de hasta 10 veces más alto, además señala que existen procesos administrativos que retrasan el abastecimiento oportuno de los hospitales.

Por su parte, el diario correo (2019) indicó que el Ministerio de Salud (MINSA) a través de su Viceministerio de Salud Pública, comunicó que las adquisiciones destinadas al abastecimiento de medicamentos de los centros hospitalarios del sector público se realizan de manera regular, sin embargo, la cadena o sistema de distribución, debido a que sufre de diversos niveles de gestión, hacen oneroso el abastecimiento hacia los centros asistenciales.

Por otro lado, el diario correo (2018), informó que pacientes no pueden ser atendidos en el Hospital Regional de Ayacucho debido a que no se cuenta con

suministro de oxígeno lo que se habría originado por el cambio de proveedor que disminuyó reservas para la atención del suministro a dicho centro de salud.

Así también, el portal web de Agencia de Noticias Andina (2019) señaló que no existe un mantenimiento adecuado del equipamiento médico hospitalario al haber transcurrido dos años de uso, lo que exige al Ministerio de Salud proceder a su reemplazo lo que podría ocasionar un sobre costo de hasta 14 veces más afectando a los bolsillos de los contribuyentes, agregando además que debido a la carencia del cuidado necesario, se sufrió la pérdida de dos millones de dólares en equipos defectuosos y la única forma de recuperarlos, era realizar una nueva compra, siendo esto uno de los motivos que impulsa la celebración de una alianza público privada (APP), consistente en el pago a una empresa privada para que ejecute servicios donde los médicos no son expertos como son los servicios de: lavandería, mantenimiento de equipos, vigilancia, ingeniería, construcción y mantenimiento de infraestructura, etc.

En el ámbito local, el portal web de Radio Santo Domingo (2019) indicó que pacientes con enfermedad renal crónica realizan protestas con letreros en mano exigiendo la cancelación de la deuda que tiene la entidad con la clínica tercerizada que les brinda el servicio de diálisis debido a que se corre el riesgo que el proveedor ponga un alto a las atenciones que vienen brindando hecho que fue confirmado por la Entidad quien señaló que existe una deuda por el convenio firmado hasta el 2018, pero en el presente año existe un compromiso verbal entre la clínica y el Hospital para que continúe brindando el servicio, hasta que se lance a concurso público la contratación del servicio de hemodiálisis.

Por su parte, el diario El Comercio (2015) informó que una posta médica del Ministerio de Salud (Minsa) fue sancionada por arrojar residuos sólidos peligrosos en plena vía pública poniendo en riesgo a la población de la provincia de contaminarse con virus, parásitos u otros.

Por otro lado, el portal Web de Radio Santo Domingo (2019), dio a conocer que la familia de una persona de sexo femenino de 69 años, quien ingresó de

emergencia al Hospital Regional en Nuevo Chimbote tras sufrir un derrame cerebral, denunciaron que la paciente no puede ser atendida debido a que el tomógrafo del centro hospitalario se encuentra malogrado.

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud en el año 2020?

Es muy frecuente enterarnos por parte de los medios de prensa que en nuestro país las entidades públicas no brindan de manera eficiente los servicios para los cuales fueron creados, situación a la que no escapan aquellas entidades que tienen a su cargo las actividades para la vigilancia de la salud de la población como en nuestro medio ocurre con el Ministerio de Salud, la Sanidad de las Fuerzas Policiales y el Seguro Social de Salud.

A nivel de nuestro departamento de Áncash la situación no es ajena ya que en los medios de prensa se recoge el clamor de la población respecto a que las entidades de salud en algún momento por alguna causa específica han brindado un servicio deficiente ya sea por su baja calidad o en el peor de los casos a la interrupción de alguna de sus prestaciones.

El Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud cumple una función muy importante para brindar a la población asegurada, entre otros, prestaciones de salud preventiva y recuperativa según los lineamientos que se establecen en la Sede Central Lima, para cumplir su función, requiere disponer de una serie de bienes y servicios que le van a permitir disponer de los insumos para su operatividad así como para la dotación de productos farmacológicos para el tratamiento de las afecciones a la salud.

Para cumplir sus objetivos, el Hospital III Chimbote, necesita abastecerse de bienes y servicios que en su mayoría deben ser brindados de una manera continua y permanente mediante la ejecución de contratos cuya periodicidad no puede ser inferior a un año, de acuerdo a lo que dispone la Normatividad de Contrataciones

del Estado y considerando que el servicio que brinda (prestaciones de salud) se encuentran consideradas como actividades esenciales, las prestaciones que brinde dicha institución deben ser brindadas a la población dotadas de un valor público, en las mejores condiciones de calidad.

Este trabajo de investigación tiene a bien determinar si la gestión del abastecimiento de bienes y servicios, le permiten al Hospital III Chimbote contar con los insumos que le posibilitan la realización de diversos procesos y procedimientos para el otorgamiento de prestaciones de salud preventivas y prestaciones de salud recuperativas.

En el plano teórico, esta investigación es importante porque recabará la información del comportamiento de los servicios que brinda una de las entidades públicas encargadas de las acciones para la promoción, prevención y recuperación de la salud de la población y su afectación por situaciones derivadas del suministro de bienes y servicios que se ve afectado por la gestión del abastecimiento.

En el plano práctico, el presente trabajo de investigación resultará útil en la medida que puede tomarse como un referente para que las entidades públicas que tienen como fin la salud de la población puedan de manera efectiva ejecutar políticas de mejora que les permitan brindar mejores servicios a la ciudadanía.

Este trabajo de investigación busca constituirse en una base científica para la identificación de barreras que impiden o dificultan la operatividad del sistema de abastecimiento de las entidades públicas que otorgan prestaciones o servicios de salud y así ejecutar políticas y planes de mejora continua para el sostenimiento de la integridad de la cadena de suministro.

A las autoridades que conducen las instituciones públicas a cargo de la salud les permitirá conocer como se relaciona la eficacia de los procesos establecidos en la normatividad de contrataciones del estado y como su cumplimiento afecta el sistema de abastecimiento de la entidad.

Con un adecuado suministro de bienes y servicios se podría optimizar la calidad de atención de los usuarios internos de la entidad para que cuenten con los insumos o productos necesarios para la consecución de sus funciones contribuyendo así a la eficacia y eficiencia en el servicio que se persigue en las entidades públicas, constituyéndose en actividades dotadas de un valor público dirigido a la población.

Con los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación se contribuye a que la población como usuaria de los servicios que brinda la entidad pública pueda beneficiarse con el otorgamiento oportuno y adecuado de las prestaciones que se brindan.

Como objetivo general del presente estudio se ha considerado:

Determinar la relación que existe entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.

Como objetivos específicos del presente estudio se ha considerado:

Identificar el nivel de la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.

Identificar el nivel de la calidad de la Atención que se brinda al Usuario en el Hospital III Chimbote, durante el año 2020

Describir la relación que existe entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y las dimensiones de la calidad de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.

Como hipótesis general del estudio se planteó:

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.

H₀: No existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.

Se plantean como hipótesis específicas:

H₁: Existe relación significativa entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.

H₀: No existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.

Se plantean como hipótesis específicas:

H₂: Existe un alto nivel de la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.

H₀: No existe un alto nivel de la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.

H₃: Existe un alto nivel de la calidad de la Atención que se brinda al Usuario en el Hospital III Chimbote, durante el año 2020

H₀: No existe un alto nivel de la calidad de la Atención que se brinda al Usuario en el Hospital III Chimbote, durante el año 2020

- H₄: Existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la oportunidad de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₀: No existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la oportunidad de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₅: Existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la eficacia de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₀: No existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la eficacia de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₆: Existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la eficiencia de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₀: No existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la eficiencia de atención al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₇: Existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la confianza respecto al producto al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.
- H₀: No existe relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la confianza respecto al producto al usuario del Hospital III Chimbote, durante el año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron los siguientes estudios de tesis:

En Rusia, Buntak, Kovacic y Martincevic (2019) realizaron, en una muestra de hospitales públicos sobre impacto de la logística médica en la calidad de vida de la atención médica a usuarios, en el que se concluyó que, al optimizar los procesos logísticos, resulta mayor flujo de recursos en el proceso, así como la cadena de suministros, hecho que el inventario puede ser un generador de costos que pueda además la carga de la organización sanitaria.

En India, Kausar y Siddharth (2018) realizó, en una muestra de dos meses y medio de un hospital sobre tasas de rechazo de suministros como indicador importante de calidad, garantía en gestión de materiales: un estudio prospectivo en un hospital de atención terciaria del sector público, en el que se concluyó que, el porcentaje de artículos rechazados fue inicialmente mayor en 3,8% pero posteriormente menor, hasta 0,76% lo cual conduce a la mejora de la calidad, además de establecer un punto de referencia para hospitales similares.

En Europa, Akachi y Kruk (2017) realizaron, en una muestra de hospitales de Europa sobre calidad de la atención: medir un impulsor de una mejor salud, en el que se concluyó que, en los países de altos ingresos se centra un número limitado de servicios y se desactualizan rápidamente, capturando mal el proceso de atención médica, proponiendo la medición de la calidad de la atención y ampliar su impacto en las políticas.

En China, Xiong, He, Deng, Zhang y Zhang (2017) realizaron, en una muestra de 204 gerentes de calidad y directores de grandes hospitales públicos sobre prácticas de gestión de calidad y sus efectos en el desempeño de los hospitales públicos, en el que se concluyó que, al implementar las practicas efectivas de gestión de calidad (QM) puede aportar muchos beneficios a los hospitales, la gestión de procesos están relacionados con los empleados y la

gestión de procesos están directamente relacionadas con el desempeño de la atención médica de los hospitales públicos.

En Reino Unido, Hunter, Harrison, Portela y Bick (2017) realizó, en una muestra de 51 estudios sobre los efectos de la transferencias de efectivo y los comprobantes sobre el uso y la calidad de los servicios de atención materna: una revisión sistemática, en el que se concluyó que, el enfoque de financiamiento vinculadas al uso del servicio, ya sea para condiciones de pago o cupones para servicios seleccionados, podrían aumentar los servicios específicos de atención de maternidad como la atención prenatal.

En Indonesia, Surydana (2017) realizó, en una muestra de 158 pacientes sobre calidad de servicio, valor para el cliente y satisfacción del paciente en hospital público en el distrito de Bandung, Indonesia, en el que se concluyó que, existen limitaciones que no incluyen el control, como el nivel de ingresos que son influyentes en la satisfacción del paciente con un coeficiente de trayectoria promedio de 0,289.

Sepúlveda (2015) en su tesis que lleva por título “Diseño de una estrategia en la gestión procesos logística para el hospital público Dr. Luis Calvo Mackenna”, en el país de Chile, aplicó el instrumento de la encuesta, Consideró como muestra a 125 trabajadores de diferentes áreas del hospital evaluado. Desarrolló una investigación descriptiva con tipo de diseño no experimental arribando a las siguientes conclusiones: La gestión de los procesos logísticos de esta organización presenta rangos de ineficiencia con un total de 85% de negatividad en la gestión logística según la perspectiva de los trabajadores. Estos aducen que las causas principales de la mala gestión es la carencia de satisfacción de requerimientos 56%, la falta de programación de insumos 31%, entre otras conclusiones.

San Martín (2014) en su tesis titulada “Levantamiento de procesos en la gestión de abastecimiento en un Hospital Público (Hospital Víctor Ríos Ruiz de los Ángeles)”, en el país de Chile, aplicó el instrumento de la encuesta y la observación, consideró como muestra a 114 trabajadores del nosocomio público. Tuvo una

investigación descriptiva de diseño no experimental. Y llegó a las conclusiones siguientes: En lo que respecta a la gestión de la logística, se evidencia que en los hospitales públicos hace falta impulsar su avance y se hace necesario incorporar las tecnologías de la información y efectuar una evaluación exhaustiva de los procesos y con ello realizar los cambios que la conduzcan a dirigirse en beneficio de sus clientes; es decir a toda la colectividad en su conjunto. Debido a que muestra niveles negativos a la hora de la evaluación de la encuesta encontrando en su dimensión programación un rango de 74% de ineficiencia, en la dimensión producción un 65% de ineficiencia por el packing y organización del almacén, y en la dimensión del proceso de distribución, un 78% de ineficiencia debido al indicador proporción de medicamentos al asegurado a tiempo justo.

Silva (2014) en su tesis titulada “Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira”, en el país de Chile, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 220 trabajadores y también consideró los documentos que acreditan el proceso logístico. Desarrolló una investigación del tipo descriptiva con diseño de investigación no experimental. Y llegó a las siguientes conclusiones: La definición de una tipología con un enfoque en el ámbito hospitalario y la definición de categorías en los procesos siguientes: Procesos Finales (procedimientos operacionales o métodos clínicos y procesos que tienen relación con el cliente) obteniendo un porcentaje de eficiencia de 34% y Procesos de Apoyo (procedimientos de apoyo administrativo, procedimientos de apoyo logístico y procedimientos de apoyo clínico) obteniendo un porcentaje de eficiencia de 79%.

A nivel nacional se encontraron los siguientes estudios de tesis:

Reynaga (2020) en su tesis titulada “Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019”, llegó a la conclusión que la gestión hospitalaria influye en la calidad de servicio evidenciando que tanto la gestión hospitalaria como la calidad de servicio no son independientes, respecto a la gestión hospitalaria se concluyó que influye en la capacidad de respuesta de los pacientes. En cuanto al nivel de la calidad de atención o servicio brindado al usuario

concluyó que se encuentra en un nivel regular en un 57,7%, alto en un 40,5% y bajo en un 2,3%.

Quispe (2017) desarrolló un estudio de investigación descriptivo con aplicación de un diseño no experimental, transversal y correlacional para determinar cómo la gestión de abastecimiento se relaciona con la calidad de atención en una institución de salud en una muestra de 102 usuarios. Concluyó que entre la variable gestión de abastecimiento tiene una correlación muy significativa ($p < .01$) y en grado positivo moderada ($r = 0.619$) con la variable calidad de atención.

Villegas (2017) en su trabajo de investigación titulado “Logística Hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016”, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 3 hospitales del sector público de la región de Tumbes (60 colaboradores). Tuvo un estudio descriptivo con diseño no experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: De un total de 60 trabajadores, la Red Asistencial evidencia el nivel mayor favorable (38%) en relación a su variable gestión logística, en similitud con el hospital Regional (30%). Así también, el Hospital Regional evidencia un No Favorable nivel de 8% en relación a la Red Asistencial (con 5%), lo que conlleva a indagar opciones de solución.

Seminario (2015) en su trabajo de investigación titulado “Procesos Logísticos Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015”, aplicó el instrumento de la encuesta, consideró como muestra a 200 trabajadores del ministerio estudiado. Tuvo una investigación descriptiva de diseño no experimental, arribando a las conclusiones siguientes: Concluye la investigación que la dimensión producción de los procesos logísticos, alcanza un nivel de eficiencia del 50%, en esa línea, continúa regular en un 36.7% y culmina con ineficiente en un 13.3%. Además, en relación a los procedimientos logísticos, la realización de la programación presupuestal se muestra en un 53% de importancia en relación a las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios que evidencia un 47%.

Guarachi (2014) en su trabajo de investigación titulado “Diagnóstico y propuesta de mejora de la gestión del proceso logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud – Chiclayo, Perú”, aplicó el instrumento de la encuesta y revisión documentaria, consideró como muestra a 100 trabajadores del hospital y 340 usuarios asegurados. Desarrolló una investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental y arribó a las conclusiones siguientes: determinan un progreso en las funciones que ejecuta la unidad de programación, la estimación de los requerimientos de necesidades de las áreas de la entidad, ya que de ello obedecerá el correcto abastecimiento en las cantidades necesarias, así como también en el instante que se requiere y así no llevar a eventos de desabastecimiento ni de sobre stock.

Jesús (2015) en su trabajo de investigación de título: “Eficacia de la gestión administrativa, área de abastecimiento, Programa Nacional de Saneamiento Rural, Ministerio de Vivienda. Lima 2014”, a través de una investigación empleando la técnica del cuestionario con 24 preguntas bajo la escala de Linkert, dirigida a una población de 20 operadores logísticos con la finalidad de describir el nivel de eficacia existente en los procesos de gestión administrativa del área de abastecimiento, empleando el método inductivo bajo un diseño no experimental a un nivel descriptivo que con corte transeccional obtuvo los datos en una etapa específica, se realizó la evaluación de las diversas etapas del proceso que comprende: Control, dirección, organización y planificación, determinando que existe evidencia significativa que la gestión administrativa representa un 50% en un nivel de eficaz, un 40% de regular y un 10% de ineficaz.

Contreras (2018), en su trabajo titulado: “Administración de la Cadena de Suministros y su Relación con la Eficiencia del Área de Logística de la ONG Vida, Lima-2018” realiza una investigación de tipo cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal utilizando el instrumento del cuestionario el cual constó de 40 preguntas en la escala de Linkert a una muestra de 221 clientes de ONG VIDA con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la eficiencia de la logística de la ONG para lo cual empleó variables: eficiencia del área de logística y administración de la cadena de

suministros; obteniendo un resultado en el coeficiente de correlación Rho de Pearson de 0.724 lo que permitió arribar a la conclusión de la existencia de una relación significativa entre la Administración de la Cadena de Suministro y la eficiencia del área de logística dada la correlación alta que existe entre las variables de estudio.

A nivel local se encontraron los siguientes estudios de tesis:

Rosales (2019) en su tesis titulada “Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019” concluyó que en los Hospitales Públicos de la Provincia del Santa, la calidad de servicio es deficiente, y lo atribuye a las diferencias existentes en cada uno de los niveles de hospital, su estructura organizacional, además de la existencia de problemas que se relacionan con la disposición y actitud del personal de salud que trabaja en los Hospitales Públicos de la provincia, dentro de los factores que fueron calificados como deficientes pertenecen a la dimensión estudiada de capacidad de respuesta y consisten en: orientación y ayuda a las personas, atención individualizada y eficiencia.

En lo que respecta a la fundamentación de la gestión de abastecimiento se debe precisar que es abordado por la logística, que según Mora (2016) tiene como misión entregar bienes o servicios acertados en el lugar y tiempo que fueron acordados y de acuerdo a la condición que se desea, además señala que viene a ser un agrupación de actividades que vienen a repetirse varias veces en el trayecto de toda la cadena de abastecimiento y que se debe a que los orígenes de materias primas no se ubican en los propios lugares y que el conducto se produce mediante una serie de procesos de manufactura y por ello es que las actividades de logística suceden muchas veces hasta que el producto llega al mercado.

Para Krajewski (2010), un proceso es una parte cualesquiera de una organización que ocupa insumos y los lleva a la transformación de productos con la esperanza que adquieran un coste más elevado que los insumos originales, siendo así podemos interpretar que para el autor, a través del proceso contando

con bienes o servicios básicos, se puede obtener nuevos productos ya sean bienes o servicios que para la organización se encuentran impregnados de un valor agregado para su aprovechamiento.

La gestión logística para la Asociación Española para la Calidad (AEC), (2016) se define como la gestión del flujo de materias primas, servicios, productos, e información que se traducen mediante el trayecto de la cadena de suministro de un servicio o producto.

Para Lobato y Villagrà (2013) viene a ser el conjunto de procesos que congrega a los elementos que convergen en el global proceso y se producen desde la creación del producto hasta su distribución al consumidor, asimismo considera a los ciclos de información y de mercancías que ocurren en ambas direcciones entre los elementos intervinientes del sistema.

Según Mora (2008), la gestión logística, es el fundamental pilar para el buen funcionamiento de una organización empresarial toda vez que le permite mejorar su red de distribución, almacenamiento y producción.

Para Los Santos (2010), en la actualidad la gestión logística es muy competitiva y en cuanto sea más flexible y veloz su llegada al mercado y su productividad determinarán la eficiencia en el rol que cumplen en el mercado, por ello se puede afirmar que la logística juega un rol preponderante y trascendental producto de la eficiencia con que se disponga de los bienes y servicios hasta el consumidor final quien viene a ser el cliente.

Para Ferreira, Erasmus y Groenewald (2016) en la gestión administrativa resulta de notable importancia mantener un fluido y adecuada conducción de la información en la totalidad de los niveles de la administración, para así poder garantizar que las disposiciones que se determinan en las instituciones sean las más adecuadas, además con la finalidad de garantizar que las actividades se cumplen de una manera óptima.

Para Escudero (2014), la logística en el área hospitalaria y sus procesos brindan el soporte que facilitan la cadena de suministros en un centro de salud con lo cual se transmiten las técnicas que facilitan el desarrollo de la cadena de suministro correspondientes a los procesos logísticos de un centro asistencial, es decir, desde el fabricante hasta el paciente.

Para Borja (2014), en los hospitales, la gestión logística está direccionada al suministro eficaz de diversos productos y de los fármacos que se necesitan para una adecuada atención ya sea al trabajador o al paciente a quien se le considera como el consumidor final.

Para Borja (2014), el aprovisionamiento o abastecimiento consiste en aquellas actividades que tienen relación con la función de planificar, con la ejecución del seguimiento, con la recepción de pedidos y procesos de almacén y que comprende además a los procesos que al sistema productivo le brinda los materiales que necesita para cumplir con su función.

Para Borja (2014), la distribución permite la gestión de los productos desde que son retirados del almacén general, hasta que son entregados hasta el lugar de consumo, teniendo como finalidad la sincronía entre el almacén y la demanda de cada área de producción, en él también debe considerarse el transporte que se realiza al interior, el procedimiento de despacho, el condicionamiento de la demanda, el proceso de reparto, el plazo de entrega, entre otros.

Para Anaya (2015), que las empresas posean una estrategia en la logística de distribución adquiere una considerable importancia ya que no es sencillo la sola recepción del producto por parte del cliente, si no que ésta se deba realizar de una manera ágil, siendo posible su ejecución minimizando el número de empleados y así reducir los costos que demandan dicho proceso gestionando de esta manera los ingresos de la empresa.

Para Anaya (2015), las empresas deben preocuparse de contar con una óptima gestión logística que sea capaz de cumplir con las funciones que la empresa

requiera y que le permita ser eficaz teniendo en consideración que la logística tiene como uno de sus principios fundamentales, alinear, sincronizar y optimizar la extensión total de la cadena de suministro, es decir incluye no solo a los componentes de la empresa, sino que también incluye a los clientes como parte de la misma.

Para Bureau (2009) en la situación logística que se nos presenta en la actualidad, los factores que más influyen en la gestión logística son: La globalización de los mercados que en gran escala ha producido un cambio debido a que se cumplen muchas expectativas del cliente a quien se le satisface sus expectativas con un valor agregado el mismo que repercute también en la misma empresa. El Cambio tecnológico, que rápidamente se realiza en el campo de la informática ya sea en el hardware como en el software, ha conducido a la elaboración de nuevos instrumentos para el cálculo, diseño, control como son los ERP, que permiten a las organizaciones conducir de manera más eficiente las distintas áreas de su empresa como lo es su logística que se constituye en un elemento importante que se ve influenciado de manera importante por el uso de la tecnología.

Según Morante (2018), la Ley de Contrataciones permite maximizar el valor de los recursos públicos en un punto de vista de la gestión por resultados priorizando la calidad sobre las formalidades y así otorga al operador logístico mayor discrecionalidad para un eficiente abastecimiento u obtención de bienes, servicios u obras que son de imperiosa necesidad para que el Estado pueda cumplir con sus funciones para atender las demandas que espera la comunidad.

Para Retamozo (2014), La Ley de Contrataciones del Estado posee lineamientos y prescripciones que las Entidades Públicas que se encuentran bajo la circunscripción de la norma, se ven obligadas a desarrollar en los procedimientos para la contratación de bienes, servicios y obras a su vez que se encarga de regular las obligaciones y derechos derivadas del proceso de contratación.

Según Guzmán (2017), los Contratos del Estado vienen a ser aquellos que las Entidades, sometidas al ordenamiento jurídico, mediante sus órganos de administración, celebran para regular las relaciones que surgen entre el Estado y los particulares, para así cumplir los fines de su competencia en procura de satisfacer el interés público.

Según Rodríguez-Arana (2014), señala que las políticas públicas buscan dar soluciones prácticas orientadas al bien general conjugando la juridicidad, eficiencia y eficacia con sensibilidad esencial para poner a disposición de la sociedad, bienes y servicios de calidad para todos y a precios asequibles, para lo cual se hace necesario que los agentes de la administración pública posean una buena preparación profesional, capacidad de diálogo y respeto a las normas éticas.

Para Retamozo (2014), cada entidad elabora su Plan Anual de Contrataciones (PAC), el que se erige como una herramienta que prevé las contrataciones de las necesidades de aquellos bienes, servicios y obras que serán requeridos para el año fiscal el cual se vincula a la gestión estratégica y se articula con la observancia y acatamiento de sus funciones y la obtención de las metas de la Entidad para el año fiscal.

El vigente Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado que fuera aprobado a través del Decreto Supremo 344-2018-EF señala en su artículo 29° que el requerimiento de los bienes o servicios en general que constituyen la necesidad de la Entidad y que por su naturaleza se realiza es de carácter continuo, se deben realizar para lapsos no menores al período un año.

Según Morante (2018), las contrataciones deben obedecer a una programación conforme al sistema de aprovisionamiento de bienes, servicios u obras, a través de diversos procedimientos que garanticen su unidad, eficiencia y racionalidad, para ello, es necesario anticipar la satisfacción oportuna de las necesidades de la entidad, teniendo en cuenta las metas y objetivos de la institución para lo cual se debe contar con la certificación y disponibilidad presupuestal; por

otro lado, la normativa proscribire la intención dolosa de dividir la necesidad de manera artificial para cambiar el tipo de procedimiento a uno de menor rigurosidad.

Para Veritas (2015) la gestión hospitalaria es fundamental y amplia dada la magnitud de los elementos que la componen y por las dimensiones de las áreas y servicios que la integran, la producción, la inserción de tecnología, la postura de recursos que tienen como principal insumo al capital humano.

Para Alhomoud, Kunbus, Ameer y Alhomoud (2016), el cumplimiento correcto e íntegro de cada una de las funciones del profesional en salud producen la satisfacción de los usuarios, habiéndose científicamente probado que cuando un paciente se encuentra satisfecho por el servicio que recibe, se siente motivado a promover su autocuidado y ello lo lleva a cumplir el tratamiento prescrito y con ello la mejora de su situación de salud.

En cuanto a la calidad de servicio, se define a la calidad como el conjunto de características propias de una cosa para admitir considerarla como mejor, igual o peor que las demás de su naturaleza (Real Academia de la Lengua Española, 2001). Además, se puede definir a la calidad como la relativa aprobación de las especificaciones que cumple las características del diseño de cierto producto, entre otras condiciones, mayor es la calidad del producto o cuando éste cumple con todos los requerimientos o perspectivas que busca algún cliente. (Wikipedia, 2012).

Parasuraman (1985), enfoca el término desde la concepción de la calidad del servicio definiéndola como a aquella agrupación de procedimientos sistematizados que ejecutan los trabajadores de las instituciones y están dirigidos a sus usuarios, para lo cual se hace necesario el establecimiento de relaciones afectivas lo que brindará y fortalecerá un clima de confianza respecto a la percepción que se tiene por el servicio que se recibe.

ISO Survey (s.f.) Organización Internacional de Normalización las normas ISO 9000 considera que constituyen un conjunto de disposiciones que tienen por objeto orientar a los distintos niveles del ámbito privado y público de todo tipo de

operación enmarcado dentro de las exigencias y estándares de los sistemas de gestión de la calidad los que están dirigidos al cumplimiento de las expectativas de los clientes.

Según Pizzo (2013), la calidad de atención o servicio se define como el hábito que desarrolla y practica una organización en el proceso de interpretación de aquellas expectativas y necesidades de los clientes para que en efecto, pueda brindarle un servicio de fácil acceso, ágil, adecuado, con seguridad, confiabilidad, oportunidad, aun cuando se realice bajo situaciones imprevistas o ante la ocurrencia de errores.

Según Carro (2010), la oportunidad de atención es una de las funciones del servicio del proceso logístico, consiste en la conjugación de tres aspectos: lugar, cantidad de producto y plazo, aspectos importantes que deben administrarse en las diferentes áreas de la empresa y considera que las empresas deben establecer diversas estrategias para fortalecer y brindar con el menor coste de recursos, las necesidades de sus clientes en el momento adecuado en el que se requiere

Para Guzmán (2015), la eficacia se entiende como la prevalencia del cumplimiento de los fines de los procedimientos de contrataciones por encima de aquellos actos formales no esenciales que no incidan su validez ni que disminuyan las garantías que debe gozar el procedimiento ni que se cause alguna indefensión a los administrados, asegurando que los fines de la contratación administrativa se cumplen.

Para Guzmán (2015), en tanto a la eficiencia manifiesta que implica la obtención de resultados generando el menor costo posible, es decir observando aspectos de celeridad, aspectos de economía y aspectos de eficacia, entendiéndose sobre la mejora de las características de precio, calidad y plazos de entrega y ejecución, orientándose a la consecución de las metas, objetivos y fines de las entidades, garantizándose la satisfacción del interés público, así como del uso de los recursos públicos.

Boza (2003) establece, respecto a la confianza en el producto, que para alcanzar una excelencia en la Gestión de la cadena de suministro se debe basar los procesos en la confianza entre las mismas, considerando que este aspecto ayuda al mejor funcionamiento de la cadena de suministro. Se basa en cuatro pasos fundamentales: la credibilidad, por el cual se comprende la problemática de las partes; la formalidad, por la cual las partes intervinientes se ven seguros, predecibles y consistentes; la familiaridad que consiste en estados de ánimo, emociones y comportamientos propios de las personas; y por último, dejar de orientarse a sí mismo, que supone que se debe mostrar preocupación por las necesidades de los demás frente al de uno mismo.

Para Boboccea (2016), Una institución que ofrece servicios de salud puede obtener el éxito evaluando de manera constante la calidad de sus servicios, para lo cual debe determinar una escala que calcule de manera adecuada parámetros para determinar su calidad de servicio como la información que puede obtenerse de la herramienta SERVQUAL, así como del modelo: estructura, proceso y resultado.

Para Wu (2020), para las entidades públicas, la gestión administrativa se fundamenta en la gestión que ejecutan los agentes de la administración con el objetivo de cumplir sus metas mediante la disminución de sus costos operativos, el entendimiento y concientización de que deben priorizar el interés y el servicio al ciudadano a través de la mejora continua de la calidad de las prestaciones de servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Velasco (2013), respecto a la cadena de suministro nos señala que es aquella que abarca las actividades que se realizan en todo el flujo de la cadena productiva y en el flujo de la transformación de bienes desde su etapa en que se encuentra en materia prima (extracción) hasta que es dispuesta al usuario final, considerando también el flujo de la información.

Bureau (2009) considera que la Cadena de Suministro puede ser definida como la táctica mediante la cual, las actividades de aquellas empresas que conforman el proceso logístico de una organización, se gestionan e incluye el

cometido de las acciones logísticas, además considera que las actividades de apoyo o soporte que se solicitan en la organización para su operación estando vinculadas de manera directa a la logística, a diferencia de otras áreas de la organización.

Para Chopra y Meindl (2013) la cadena de suministros se define como aquella actividad dinámica, dotada de un flujo constante de información conformada por aquellas partes que de una forma indirecta o directa se involucran en la satisfacción de la atención de las solicitudes de los clientes, además señala que la cadena de suministro no solamente considera al fabricante sino también al proveedor, a los transportistas, almacenes, vendedores al menudeo y además a los clientes.

Para la Política de Modernización de la Gestión Pública para el 2021 (2013), sus principios propenden dotar de valor público las intervenciones estatales, así, se genera mayor valor público cuando se es más eficiente, cuando la gestión está orientada a los resultados al ciudadano, entendiendo sus necesidades, organizando sus procesos a manera de obtener como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos con la garantía de sus derechos y con el empleo óptimo de los recursos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

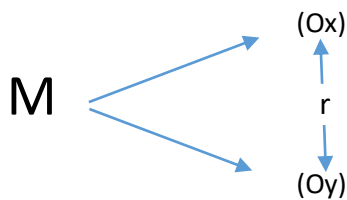
El tipo de la investigación es cuantitativo, ya que el objeto de estudio brindó información cuantificable y que obedeció a la aplicación de criterios matemáticos y estadísticas para la medición de las variables de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Diseño de investigación:

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, transversal, relacional, debido a que para la investigación no se ha requerido manipular el comportamiento de las variables, además se realizó la recolección de datos en tiempo concreto que corresponde a los meses de enero a junio 2020 y se recogió información respecto a la relación de las variables de la Gestión del Abastecimiento y de la Calidad de la Atención al Usuario.

No experimental porque las variables estudiadas se encuentran en su natural contexto; por ello, la información obtenida denota la natural evolución de los acaecimientos, ajeno a la voluntad del propio investigador (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Transversal. Los datos han sido recogidos para precisar la variable, deviene de un acontecimiento o manifestación cuya versión responde a un instante específico del proseguir del tiempo (Supo, 2012; Hernández, Fernández y Baptista, 2010).



Dónde:

M: Los 49 trabajadores del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

Ox: Gestión de Abastecimiento

Oy: Calidad de la Atención al Usuario

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual de variable: La variable viene a ser aquella característica o aspectos atribuibles que nos permiten la distinción entre un fenómeno o un hecho de otro, para así poder ser estudiado y cuantificado, constituyéndose en un recurso empleado para desglosar las partes de un todo y tener la facilidad para emplearlas e implementarlas de manera adecuada. (Centti, 2006)

Variable 1: Gestión de abastecimiento

Indicadores: Los productos fueron suministrados a tiempo, Los productos cumplen los requerimientos solicitados, Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron obtenidos con menos desgaste de recursos, El usuario manifiesta que el producto recibido satisface sus expectativas.

Ítem: Se utilizaron los siguiente ítem para relacionar los indicadores con el instrumento:

- Los bienes y servicios que usted solicita le son entregados oportunamente (cuando los necesita).
- La provisión de bienes solicitados se realiza dentro del plazo programado en su requerimiento.
- Los servicios que requiere para el desarrollo de su trabajo son suministrados de manera continua sin interrupciones.
- Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones.

- Los bienes y servicios que solicitó le fueron otorgados de acuerdo a las características y condiciones contemplados en su requerimiento.
- Los bienes y servicios que recibió cubrieron su necesidad para atender satisfactoriamente a sus usuarios.
- Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor.
- Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados.
- Ha tenido que rechazar un bien o servicio debido a la existencia de defectos o inconformidades.
- La provisión de bienes y servicios en su área o servicio se realiza de mejor manera que hace 6 meses.
- Considera usted que debido a los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses los suministros serán mejor que los que cuenta en la actualidad.
- Considera que el suministro de bienes y servicios que le brindaron durante los últimos 6 meses gozan de condiciones o características óptimas para los servicios que usted desarrolla en la Entidad.

Variable 2: calidad de la atención al usuario

Definición operacional: La variable será estudiada desde 04 dimensiones: Oportunidad, Eficacia, Eficiencia, Confianza respecto al producto.

Indicadores: Los usuarios pudieron cumplir sus funciones dentro de los plazos programados, Los usuarios pudieron cumplir con sus actividades programadas, Los usuarios pudieron brindar mejores prestaciones, El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.

- Ha suspendido la atención a sus usuarios por la falta de algún bien o servicio en su área de trabajo.
- Ha postergado alguna atención debido a la carencia de algún bien o servicio en su área de trabajo.

- Los bienes y servicios solicitados tuvieron un rendimiento o durabilidad óptima para satisfacer su necesidad para el tiempo programado.
- La forma como se realiza la provisión de bienes y servicios en su área de trabajo es la adecuada para cumplir con su función.
- Ha realizado la reprogramación o disminución de sus actividades por no contar de cantidades o condiciones suficientes de bienes o servicios.
- Los bienes y servicios que recibe le permitieron ejecutar su trabajo sin desperdicio de mayores recursos.
- Los bienes y servicios que le son entregados para el cumplimiento de su función le permitieron realizarla sin desperdicio de tiempo.
- Los bienes y servicios que le son entregados facilitan el trabajo que realiza.
- Considera usted que gracias a los bienes y servicios que le fueron otorgados durante los últimos 6 meses pudo desarrollar una mejor labor.
- Los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses le permitieron brindar mejores prestaciones a sus usuarios.
- Las prestaciones que brindó a sus usuarios se vieron disminuidos debido a deficientes características o condiciones de los bienes o servicios recibidos.

Escala de Medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo:

Población: 56 Personas de las áreas usuarias del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

- **Criterios de inclusión:** Personal de las áreas usuarias del Hospital III Chimbote que se encargan de la formulación de requerimientos y/o de la recepción y utilización de bienes y servicios del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

- **Criterios de exclusión:** Personal de las áreas usuarias que desconoce o no realiza la formulación de requerimientos y/o no recepciona y/o no utiliza los bienes y servicios del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

Muestra: 49 Usuarios de los Bienes y servicios de carácter permanente que se brindan en el Hospital III Chimbote durante el período enero – junio 2020.

Muestreo: está compuesta por aquellos componentes en los que incide la adquisición de la información y que se encuentra determinada por su propiedad, dicho de otro modo, debe precisar a quien se debe asignar la muestra para poder obtener la información que se requiere. (Centty, 2006, p.69).

Determinación de la muestra:

Según informa la Red Asistencial Áncash de ESSALUD a través de su área de Recursos Humanos, la población de trabajadores que tiene a su cargo la formulación de requerimiento, y/o recepción y uso de los bienes y servicios es de: 56 trabajadores.

Se determina la muestra aplicando la fórmula que corresponde a población finita conforme al cálculo del Anexo N° 04.

Población: 56

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de la muestra: 48.55

La muestra fue aplicada a un total de 49 trabajadores

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para esta investigación, se considera debe emplearse la recolección de datos por medio del instrumento denominado “encuesta”.

Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez (2013), respecto a la matriz de consistencia señala que está constituido por un resumen que se presenta de manera horizontal en un total de cinco columnas en las que se encuentran determinadas los elementos básicos del proyecto de investigación: problema, objetivo, hipótesis, variables e indicadores y metodología.

Se empleó un cuestionario con un total de 23 preguntas , las primeras 17 preguntas contienen 5 alternativas consideradas en 5 variables: 0. Nunca, 1. Casi Nunca, 2. A veces, 3. Casi Siempre, 4. Siempre, y las restantes 5 preguntas también contiene cada una 5 alternativas consideradas en 5 variables: 0. En total Desacuerdo, 1. En Desacuerdo, 2. Ni de Acuerdo ni en desacuerdo, 3. De acuerdo, 4. Totalmente de acuerdo y esta escala está compuesta por dimensiones que fueron dirigidas de manera virtual a usuarios que reciben directamente prestaciones de bienes y servicios de la entidad (usuarios internos).

Tabla 1. Niveles de recolección de datos

Técnica a Utilizar	Instrumentos Empleados	Objeto de la medición	Cantidad de ítems	Respuestas
Encuesta	Cuestionario estructurado	Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	9	0. Nunca 1. Casi Nunca 2. A veces 3. Casi Siempre 4. Siempre
			3	0. En total Desacuerdo 1. En Desacuerdo 2. Ni de Acuerdo ni en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo
Encuesta	Cuestionario estructurado	Calidad de Atención al Usuario	8	0. Nunca 1. Casi Nunca 2. A veces 3. Casi Siempre 4. Siempre
			3	0. En total Desacuerdo 1. En Desacuerdo 2. Ni de Acuerdo ni en desacuerdo 3. De acuerdo 4. Totalmente de acuerdo

Fuente: elaboración propia

3.5. Procedimientos

La recolección de la información permitió conocer la percepción de los clientes internos respecto a la calidad de atención y su relación con la gestión del abastecimiento de bienes y servicios.

Para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2013), el recojo de datos es el punto de inicio del conocimiento mientras que el análisis del contenido viene a ser el punto de inicio de la lectura, en ese sentido, para ser considerada como científica debe realizarse de manera integral, toda vez que no se trata de simplemente obtener el contenido manifiesto o endoble de un texto sino más bien, lo que se busca es llegar a su contenido latente y profundo.

Obtenida la información respecto al problema planteado, se abordó en la búsqueda virtual de antecedentes en los cuales se haya abordado las variables en estudio, para luego acudir a la verificación de la literatura con el objeto de fortalecer con mayor precisión el fenómeno en estudio y con ello determinar las dimensiones del instrumento de recolección de datos para su posterior análisis, debiendo registrar estas fuentes conforme a las normas APA.

Con esta información se elaboró la información referida a los resultados, efectuando el análisis de datos estadísticos y con ello la culminación del informe final con sus respectivas conclusiones.

3.6. Método de Análisis de Datos

Con la utilización de la estadística descriptiva se procesó la examinación de la información en el software IBM SPSS con el examen de los datos que se obtienen de los instrumentos de recolección, se empleó un estudio correlacional causal que nos permite saber la relación existente entre nuestras variables en estudio y sus dimensiones.

3.7. Aspectos Éticos

Para el presente trabajo de investigación se manejó la información conforme a lo que establecen las normas morales y legales procediendo a su registro en las referencias bibliográficas, asimismo los datos obtenidos de los instrumentos aplicados fueron procesados tal cual como se obtuvieron, sin efectuar manipulación alguna guardando un estricto respeto a los principios éticos.

La ejecución de un análisis certero del elemento en estudio, estuvo ligado a básicos aspectos éticos de: respeto, honestidad, objetividad de los derechos de terceros, así como de aspectos de igualdad (Universidad de Celaya, 2011). Han sido asumidos compromisos éticos, antes, durante y después de todo el desarrollo de la investigación; para cumplimiento al derecho a la intimidad, al respeto a la dignidad humana y al principio de reserva (Abad y Morales, 2005).

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020.

Tabla 2

Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario

Rho de Spearman		Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Calidad de la Atención al Usuario
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,800**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Calidad de la Atención al Usuario	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Fuente: Trabajadores del Hospital III Chimbote

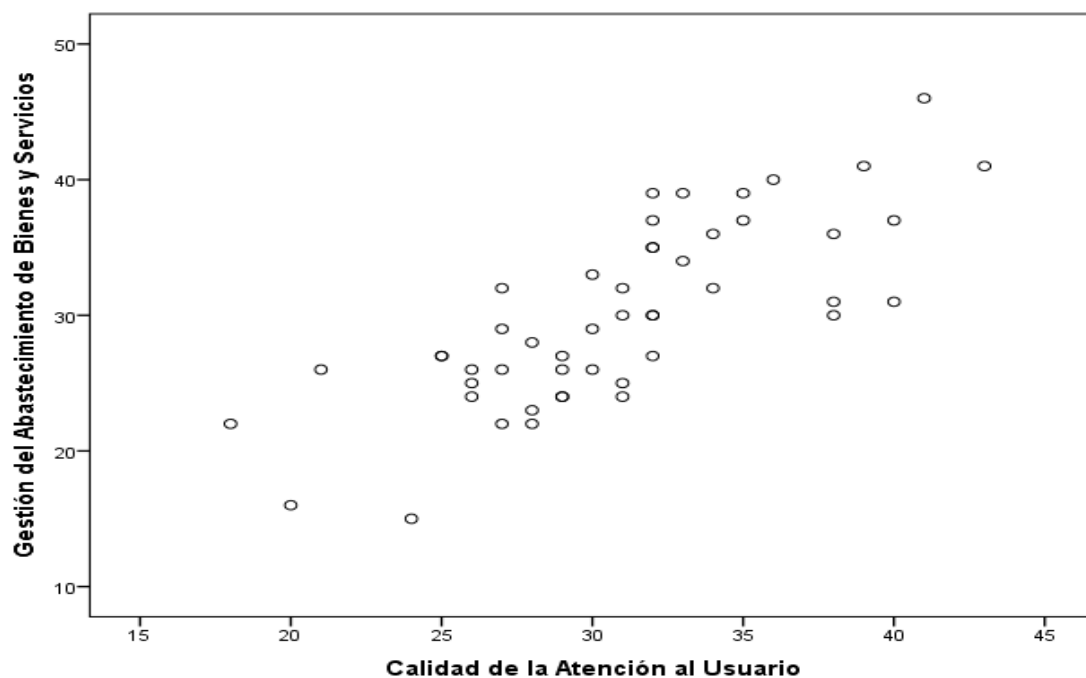


Figura 1

Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario

Fuente: Tabla 2

Interpretación: En la tabla 2 la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios tiene una correlación y muy significativa ($p < .01$) y en grado positivo alto ($r = 0.800$) con la variable Calidad de la atención al usuario.

Objetivo específico: Identificar el nivel de Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote durante el año 2020.

Tabla 3:

Niveles de la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	4,1	4,1	4,1
Regular	22	44,9	44,9	49,0
Eficiente	21	42,9	42,9	91,8
Muy eficiente	4	8,2	8,2	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del Hospital III Chimbote

Interpretación: El 42.9% de los trabajadores del Hospital III Chimbote consideraron una eficiente gestión del abastecimiento de bienes y servicios en dicho nosocomio, para el 8% el nivel es muy eficiente, un 45% consideró el nivel como regular y el restante 4% como deficiente.

Objetivo Específico: Identificar el nivel de la calidad de la atención al usuario

Tabla 4:

Niveles de la calidad de la atención al usuario.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	2,0	2,0	2,0
Mediano	12	24,5	24,5	26,5
Alto	28	57,1	57,1	83,7
Muy alto	8	16,3	16,3	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del Hospital III Chimbote

Interpretación: El 57% de los trabajadores del Hospital III Chimbote consideraron una alta calidad de la atención que se brinda al usuario en dicho nosocomio, un 16% lo consideró en un nivel muy alto, para un 24% el nivel es mediano y para el restante 2% es solo bajo.

Objetivo Específico: Describir la relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y las dimensiones de la Calidad de la atención al usuario.

Tabla 5

Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y las dimensiones oportunidad de atención

Rho de Spearman		Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Oportunidad de atención
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,176**
	Sig. (bilateral)	.	,226
	N	49	49
Oportunidad de atención	Coeficiente de correlación	,176**	1,000
	Sig. (bilateral)	,226	.
	N	49	49

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación: En la tabla 5 la dimensión de oportunidad de atención tiene una correlación positiva baja ($r = 0.176$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios.

Tabla 6

Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Eficacia en el Hospital III Chimbote de EsSalud durante el año 2020

Rho de Spearman		Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Eficacia
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Eficacia	Coeficiente de correlación	,704**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación: En la tabla 6 la dimensión de eficacia tiene una correlación positiva alta ($r = 0.703$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios.

Tabla 7

Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Eficiencia

Rho de Spearman		Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Eficiencia
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,618**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Eficiencia	Coeficiente de correlación	,618**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación: En la tabla 7 la dimensión de eficiencia tiene una correlación positiva moderada ($r = 0.618$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios.

Tabla 8

Correlación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la dimensión Confianza respecto al producto

Rho de Spearman		Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Confianza respecto al producto
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	49	49
Confianza respecto al producto	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	49	49

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Interpretación: En la tabla 8 la dimensión de Confianza respecto al producto obtiene una correlación positiva moderada ($r= 0.625$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios.

V. DISCUSIÓN:

En la presente investigación, el objetivo general consistió en determinar la relación existente entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de la atención al usuario del Hospital III Chimbote de EsSalud – 2020 y según los resultados que se han obtenido en el presente trabajo de investigación, se ha podido determinar que la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios tiene una correlación y muy significativa ($p < .01$) y en grado positivo alto ($r = 0.800$) con la variable Calidad de la atención al usuario. De acuerdo a los resultados que se han obtenido de la aplicación de la prueba de Spearman, se comprobó la hipótesis de estudio que demuestra que existe relación significativa entre las variables de estudio. Resultado que difiere al obtenido por Quispe (2017) que en su estudio de investigación concluyó que entre la variable gestión de abastecimiento tiene una correlación muy significativa ($p < .01$) y en grado positivo moderada ($r = 0.619$) con la variable calidad de atención. Por su parte, Rusia, Buntak, Kovacic y Martincevic (2019) en su trabajo de investigación destacan que la gestión de cadena de suministros cuando es direccionada adecuadamente, mediante la optimización de los procesos logísticos, influye en ofrecer una mejor calidad de servicio, ya sea a los clientes internos como externos de una organización. Teóricamente, Los Santos (2010), destaca que en la actualidad la gestión logística es muy competitiva y juega un rol preponderante y trascendental producto de la eficiencia con que se disponga de los bienes y servicios hasta el consumidor final quien viene a ser el cliente o usuario, así la velocidad y flexibilidad de la llegada de los productos al mercado es uno de los factores que deberán priorizar para marcar esa diferencia en este mundo de competición.

Enmarcado en la Política de Modernización de la Gestión Pública al 2021, debemos optimizar la gestión del abastecimiento de bienes y servicios, para lograr elevar la calidad de la gestión al usuario, en vista que existe una relación en grado alto entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de la atención al usuario, esto favorecerá a que los servicios que brinda la Entidad se encuentren destinados a brindar a la ciudadanía valor público, es decir, conlleve a

que los usuarios de los servicios que brinda la Entidad puedan disfrutar de un servicio de calidad que logre la mayor satisfacción de sus necesidades, con el respeto de sus derechos, su condición de salud y el empleo de los menores costos posibles.

En la tabla 3 se muestra que según el 42.9% de los trabajadores del Hospital III Chimbote, la gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios, presenta un nivel eficiente, para el 8% el nivel es muy eficiente, un 45% consideró el nivel como regular y el restante 4% como deficiente. Por lo tanto existe la necesidad de identificar los aspectos críticos en la medición de los indicadores logísticos para poder implementar medidas correctivas que optimicen los procesos y dimensiones del abastecimiento. Este resultado es coincidente con el resultado obtenido por Seminario (2015) quien en su trabajo de investigación concluyó que el nivel de los procesos logísticos de abastecimiento presenta un nivel de eficiencia alto en un 50%, regular en un 36.7% e ineficiente en un 13.3%. Teóricamente, Borja (2014) destaca que el aprovisionamiento o abastecimiento consiste en aquellas actividades que se realizan en la organización o entidad y que tienen relación con la función de planificar, con la ejecución del seguimiento, con la recepción de pedidos y con los procesos de almacén y que comprende además a los procesos que al sistema productivo le brinda los materiales que necesita para cumplir con su función, agrega además que también contribuyen a este proceso la actividad de distribución en la medida que los productos que son retirados del almacén hasta su lugar de consumo pasan por diversos procesos que se encuentran en sincronía entre el almacén y cada área de producción. En un centro de salud, adquiere vital importancia el óptimo suministro de los bienes y servicios, toda vez que estos constituyen los insumos necesarios para que la Entidad pueda brindar las prestaciones, de allí que es importante que éste se realice de manera continua, sin interrupciones, que sean provistos de las cualidades acorde con la expectativa de sus usuarios, de manera que se transformen en los elementos adecuados para el otorgamiento de las prestaciones que se brindan al público objetivo de los fines de la Entidad.

En la tabla 4, el 57% de los trabajadores del Hospital III Chimbote consideraron un nivel alto de calidad de la atención que se brinda al usuario en dicho nosocomio, un 16% lo consideró en un nivel muy alto, para un 24% el nivel es mediano y para el restante 2% es solo bajo. Resultados que difieren a los hallados por Reynaga (2020) en su trabajo de investigación que concluyó que el nivel de la calidad de atención o servicio brindado al usuario se encuentra en un nivel regular en un 57,7%, alto en un 40,5% y bajo en un 2,3% lo que le demuestra la no independencia que existe entre la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, además de la aplicación de prueba de ajuste del modelo llega a la determinación que la gestión hospitalaria y la calidad de servicio, llegan a ajustarse al modelo de regresión logística ordinal lo que fue demostrado con los estadísticos Chi – cuadrado = 1,840 y sig. = ,398; por último, con la aplicación del estadístico de Nagelkerke llega a la determinación que el 20,5% de la variabilidad de la calidad de servicio depende de la gestión hospitalaria. Teóricamente, Pizzo (2013), sostiene que la calidad de atención o servicio se define como el hábito que desarrolla y practica una organización en el proceso de interpretación de aquellas expectativas y necesidades de los clientes para que en efecto, pueda brindarle un servicio de fácil acceso, ágil, adecuado, con seguridad, confiabilidad, oportunidad, aun cuando se realice bajo situaciones imprevistas o ante la ocurrencia de errores.

En la tabla 5 la dimensión de oportunidad de atención tiene una correlación positiva baja ($r= 0.176$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios, resultado que es confirmado por Guarachi (2014) quien concluyó que el correcto abastecimiento en las cantidades necesarias, así como también en el instante que se requiere y así no llevar a eventos de desabastecimiento ni de sobre stock. Teóricamente, Carro (2010), señala que la oportunidad de entrega considera que las empresas deben establecer diversas estrategias para fortalecer y brindar con el menor coste de recursos, las necesidades de sus clientes en el momento adecuado en el que se requiere. Producto de esta relación se encuentra en la Política de Modernización de la Gestión Pública al establecer como uno de sus Pilares la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, en la medida que al fortalecer estas actividades se contribuye a mejorar la calidad y los mecanismos de acceso de los usuarios favoreciendo la

pronta atención al eliminar obstáculos y reducir costos innecesarios, es decir, que si estos servicios son brindados en el menor tiempo posible, se logrará una mayor satisfacción en el ciudadano, desarrollándose un clima de confianza que favorecerá la expectativa de la ciudadanía respecto a los servicios que espera recibir, teniendo en consideración que la entidad brinda servicios de salud a la población, contar con un oportuno suministro de bienes y servicios permitirá que los servicios que están destinados al ciudadano se encuentren dispuestos para su uso de manera inmediata, así las prestaciones que se brindan no se verán interrumpidas ni demoradas, encontrándose en el momento preciso en que son requeridos, observándose allí el contenido del valor público, es decir, entender la necesidad de la ciudadanía de contar con los servicios de salud en el momento que se necesitan y que estos servicios se encuentren disponibles para su uso.

En la tabla 6 la dimensión de eficacia tiene una correlación positiva alta ($r=0.703$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios, lo que se confirma por lo investigado por Jesús (2015) en su trabajo de investigación de título: “Eficacia de la gestión administrativa, área de abastecimiento, Programa Nacional de Saneamiento Rural, Ministerio de Vivienda. Lima 2014”, que a través de una investigación empleando la técnica del cuestionario con 24 preguntas bajo la escala de Linkert, dirigida a una población de 20 operadores logísticos con la finalidad de describir el nivel de eficacia existente en los procesos de gestión administrativa del área de abastecimiento, empleando el método inductivo bajo un diseño no experimental a un nivel descriptivo con corte transaccional que obtuvo los datos en una etapa específica, se realizó la evaluación de las diversas etapas del proceso que comprende: Control, dirección, organización y planificación, determinando en sus conclusiones que existe evidencia significativa que la gestión administrativa representa un 50% en un nivel de eficaz, un 40% de regular y un 10% de ineficaz. Teóricamente, Guzmán (2015) señala que la eficacia viene a ser la prevalencia del cumplimiento de los fines de los procedimientos de contrataciones por encima de aquellos actos formales no esenciales que no incidan su validez ni que disminuyan las garantías que debe gozar el procedimiento. En el ámbito hospitalario, la eficacia se vuelve un elemento imprescindible en la gestión, en la medida que las instituciones vienen aplicando diversas estrategias y el uso de herramientas de

gestión necesarios para medir el cumplimiento de cada uno de las metas y objetivos que se han propuesto, toda vez que están dirigidos al otorgamiento de cada aspecto necesario para el funcionamiento de la Entidad y direccionados en atender las necesidades de los usuarios dotando así a la gestión del valor público que esperan los ciudadanos.

En la tabla 7 la dimensión de eficiencia tiene una correlación positiva moderada ($r= 0.618$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios lo que se confirma con la investigación realizada por Contreras (2018), en su trabajo titulado: “Administración de la Cadena de Suministros y su Relación con la Eficiencia del Área de Logística de la ONG Vida, Lima-2018” quien al realizar una investigación de tipo cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, utilizando el instrumento del cuestionario que constó de 40 preguntas en la escala de Linkert, dirigida a una muestra de 221 clientes de ONG VIDA, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la gestión de la cadena de suministros y la eficiencia de la logística de la ONG para lo cual empleó las siguientes variables: eficiencia del área de logística y administración de la cadena de suministros, cada cual con sus respectivas dimensiones; obteniéndose un resultado en el coeficiente de correlación Rho de Pearson de 0.724 lo que permitió arribar a la conclusión de la existencia de una relación significativa entre la Administración de la Cadena de Suministro y la eficiencia del área de logística derivado de la alta correlación obtenida entre las variables de estudio. Teóricamente, Guzmán (2015), respecto a la eficiencia señala que implica criterios de economía, eficacia y celeridad sobre la mejora de las condiciones de precio, calidad, entrega y plazos de ejecución, garantizándose la satisfacción del interés público objetivo de la entidad y el uso adecuado de los recursos públicos.

En la tabla 8 la dimensión de Confianza respecto al producto tiene una correlación positiva moderada ($r= 0.625$) con la variable Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios. Teóricamente, Bobocea (2016), Una institución que ofrece servicios de salud puede obtener el éxito evaluando de manera constante la calidad de sus servicios, para lo cual debe determinar una escala que calcule de manera adecuada parámetros para determinar su calidad de servicio como la información

que puede obtenerse de la herramienta SERVQUAL, así como del modelo: estructura, proceso y resultado, mientras que Boza (2003) indica que se debe basar los procesos en la confianza, considerando que este aspecto ayuda al mejor funcionamiento de la cadena de suministro, al encontrarse basado en un sistema de alta competitividad desarrollando respuestas innovadoras en un sincronizado flujo de las prestaciones, con la ayuda de las tecnologías de la información, de manera que se ofrecen resultados con un clima de lealtad, armonía y garantía hacia el público objetivo. Esta dimensión muestra también la expectativa de los usuarios respecto de las prestaciones que esperan recibir, es decir, se espera que la Entidad encamine sus procesos hacia el otorgamiento de resultados dotados de un valor público, que las prestaciones que otorgue, le brinden a la ciudadanía la tranquilidad derivada de la confianza que espera, que los miembros de la organización sean capaces de entender las necesidades de sus usuarios, capaces de articular y complementar acciones en busca de lograr su mayor satisfacción de la ciudadanía, aplicando en cada uno de los procesos, valor público.

VI. CONCLUSIONES:

- Primera:** Según como se muestra en la Tabla 2, se pudo determinar la existencia de una relación muy significativa ($p < 0.00$) y alta ($r = 0.800$) entre la Gestión del abastecimiento de bienes y servicios y calidad de la atención al usuario en el Hospital III Chimbote, dando así cumplimiento a la hipótesis planteada. Estos resultados significan que, a una mejor o alta calidad de gestión del abastecimiento de bienes y servicios, entonces se tendrán mejores resultados en la calidad de la atención al usuario.
- Segunda:** Respecto al nivel de la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios en el Hospital III Chimbote, en la tabla 3 se puede apreciar que el 45% expresaron que fue regular, el 42% que fue eficiente, 8,2% que fue muy eficiente y el 4,1 que fue deficiente. Por tal efecto, se requiere fortalecer la gestión administrativa desarrollando acciones que permitan fortalecer la cadena de suministro de bienes y servicios.
- Tercera:** Respecto al nivel de la calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote, según la tabla 4, el 7% de los trabajadores expresaron que fue alto, el 24% que fue mediano, 16% que fue muy muy alto y el 2% que fue bajo. Por lo tanto, es posible mejorar la calidad de atención al usuario con un fortalecimiento de las capacidades del personal y un mejor dinamismo en el servicio que se brinda al usuario.
- Cuarta:** Según la tabla 5, existe relación de significatividad ($p < 0.226$) y en un nivel bajo ($r = 0.176$) entre la variable gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la dimensión de oportunidad de atención de la variable calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote, Chimbote 2020. Con estos resultados se denota que la gestión del abastecimiento tiene una moderada relación con la oportunidad de la calidad de atención al servicio, por lo que con la finalidad de mejorar la

oportunidad de la atención se hace necesario desarrollar en sus colaboradores habilidades para la gestión del tiempo.

Quinta: De la tabla N° 6 se evidencia que existe relación de significatividad ($p < 0.000$) y en un nivel moderado ($r = 0.704$) entre la variable gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la dimensión eficacia de la variable calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote, Chimbote 2020. Con lo que podemos determinar que existe una relación directamente proporcional entre la gestión del abastecimiento y la eficacia en la calidad de atención al usuario, por lo que al elevar este indicador se tendrá una incidencia positiva en la atención que se brinda a los usuarios.

Sexta: Según la tabla 7, existe relación de significatividad ($p < 0.000$) y en un nivel moderado ($r = 0.618$) entre la variable gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la dimensión de eficiencia de la variable calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote, Chimbote 2020. Con ello se concibe la importancia de optimizar la gestión del abastecimiento para que la eficiencia en la calidad de servicio se vea también mejorada en beneficio de los usuarios.

Sétima: Conforme a lo que se determina en la tabla 8, existe una relación inversa con un nivel de significatividad ($p < 0.000$) y en un nivel moderado ($r = 0.704$) entre la variable gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la dimensión de confianza respecto al producto de la variable calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote, Chimbote 2020. Esta determinación admite dirigir los esfuerzos de la gestión del abastecimiento para la mejora de la confianza respecto al producto de los usuarios del Hospital III Chimbote.

VII. RECOMENDACIONES:

- Primera:** Al jefe del área de logística del Hospital III Chimbote se recomienda implementar un sistema efectivo de cumplimiento de indicadores logísticos dentro del procedimiento de la gestión del abastecimiento de bienes y servicios con la finalidad de mejorar la gestión del abastecimiento y de este modo elevar la calidad de la atención al usuario.
- Segunda:** Al jefe del área de logística del Hospital III Chimbote se recomienda realizar periódicamente la medición del cumplimiento de actividades y resultados de la gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios en el Hospital III Chimbote desarrollando acciones que permitan la mejora de la cadena de abastecimiento de bienes y servicios, en concordancia con el sistema nacional de abastecimiento.
- Tercera:** Al jefe del área de logística del Hospital III Chimbote se recomienda realizar periódicamente la medición de los resultados de la calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote a fin de implementar procesos de capacitación de sus colaboradores orientadas a generar mejoras en la gestión del abastecimiento que redunde en la calidad del servicio de la atención hospitalaria.
- Cuarta:** A los colaboradores del Hospital III Chimbote, se recomienda implementar un servicio efectivo en la gestión del tiempo de atención al usuario interno y externo, lo que deriva de una efectiva gestión del abastecimiento de bienes y servicios en el Hospital III Chimbote, Chimbote 2020.
- Quinta:** Al jefe del área de logística del Hospital III Chimbote se recomienda elaborar indicadores medibles que garanticen una efectiva gestión del abastecimiento de bienes y servicios para que los colaboradores del

Hospital III Chimbote puedan cumplir con sus obligaciones de manera eficaz y que ello no demande la interrupción o postergación de sus procesos de atención.

Sexta: Al jefe del área de logística del Hospital III Chimbote se recomienda desarrollar acciones que permitan garantizar un suministro óptimo de bienes y servicios para que los colaboradores del Hospital III Chimbote puedan optimizar el uso de los recursos institucionales de manera eficaz y de esta manera maximizar el valor de los recursos públicos.

Sétima: Al jefe del área de logística del Hospital III Chimbote se recomienda el establecimiento de estrategias de gestión que permitan a los colaboradores del Hospital III Chimbote obtener bienes y servicios en condiciones adecuadas y garantizando su suministro continuo lo que permitirá a los usuarios del Hospital III Chimbote gozar de la confianza de los productos que emplean para el cumplimiento de los fines institucionales.

REFERENCIAS

Abad, S. y Morales, J. (2005). *La constitución comentada - El derecho de acceso a la información pública*. Lima – Perú: Gaceta Jurídica.

Akachi, Y. & Kruk, M. (2017). *Quality of care: measuring a neglected driver of improved health*. *World Health Organization*. 95 (6), p. 465-472. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5463815/pdf/BLT.16.180190.pdf>

Alarcón, L. (30 de junio de 2019). Desabastecimiento de medicamentos: una barrera al acceso de la salud. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/2019/06/30/desabastecimiento-de-medicamentos-una-barrera-al-acceso-de-la-salud/>

Alhomoud, F., Kunbus, A., Ameer, A. & Alhomoud, F. (2016). *Quality assessment of community pharmacy services provided in the United Arab Emirates: patient experience and satisfaction*. *Magazine Journal of Applied Pharmaceutical Science*. 6. p. 17-23. Recovered from https://www.researchgate.net/publication/299647105_Quality_Assessment_of_community_pharmacy_services_provided_in_the_United_Arab_Emirates_patient_experience_and_satisfaction_ARTICLE_INF_O_ABSTRACT

Anaya, J. (2015). *Logística Integral, la gestión operativa de la empresa*. Madrid: Esic Marketing School.

Asociación Española para la Calidad. (2016). *Gestión de la logística*. Recuperado de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de-la-logistica>

- Boboce, L., Gheorghe, IR, Spiridon, S., Gheorghe, CM y Purcarea, VL (2016). *The management of health care service quality. A physician perspective. Magazine J Med Life.*, 9 (2), p. 149-152. Recovered from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4863505/>
- Borja, M. (2014). *Logística hospitalaria: Claves y tendencias de las operaciones logísticas en el Sector hospitalario.* (2ª ed.). México: Alfaomega Grupo Editor
- Boza, A. (2003). *Gestión de la confianza en la cadena de suministro.* Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277849519_Gestion_de_la_Confianza_en_la_Cadena_de_Suministro
- Buntak, K., Kovacic, M. & Martincevic, M. (2019). *Impact of medical logistics on the quality of life of health care users. Quality Festival.* Sveučilište Sjever. Hrvatska, Rusia. Recovered from http://www.cqm.rs/2019/papers_iqc/109.pdf
- Bureau, V. (2009). *Gestión de la cadena de suministro. Formación, logística integral.* Madrid - España: FC Editorial, (2ª ed.)
- Bureau, V. (2011) *Logística integral.* (4ª ed.). México: Mc Editorial
- Carro, R. & Gonzáles, D. (2010). *Logística empresarial:* Universidad Nacional del Mar del Plata. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf
- Centty, D. (2006). *Manual metodológico para el investigador científico.* Recuperado de <http://www.eumed.net:http://www.eumed.net/librosgratis/2010e/816/UNIDADES%20DE%20ANALISIS.htm>

Contreras, L. (2018). *Administración de la cadena de suministros y su relación con la eficiencia del área de logística de la ONG Vida, Lima-2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26406>

Chopra, S. y Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro*. (5° ed.) México. Pearson Education.

Crisis en salud: le cortaron el gas a un hospital donde se alojan chicos con discapacidad. (26 de agosto de 2019). *Infocielo*. Recuperado de <https://infocielo.com/nota/108715/crisis-en-salud-le-cortaron-el-gas-a-un-hospital-en-donde-se-alojan-chicos-con-discapacidad/>

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM (2013). Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Diario Oficial El Peruano. 08 de enero del 2013.

Escudero, J. (2014). *La logística de almacenamiento*. (4ª ed.). Madrid, España: Paraninfo

Falta de insumos para las cirugías y problemas técnicos persisten en IPS. (03 de junio de 2019) *Última Hora*. Recuperado de <https://www.ultimahora.com/falta-insumos-las-cirugias-y-problemas-tecnicos-persisten-ips-n2823155.html>

Falta de mantenimiento de equipos hospitalarios le cuesta 14 veces más al estado.(19 de mayo 2014). *Noticias Andina*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-falta-mantenimiento-equipos-hospitalarios-le-cuesta-14-veces-mas-al-estado-506523.aspx>

Ferreira, E., Erasmus, A. & Groenewald, D. (2016). *An Administrative Management Theory Management Essay*. *Administrative management*, (2ª ed.).

Recovered from <https://www.ukessays.com/essays/management/an-administrative-management-theory-management-essay.php?vref=1>

Guzmán, C. (2015), *Manual de la Nueva Ley de Contrataciones del Estado. Análisis de la Ley y su Reglamento*. Primera Edición. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A.

Guzmán, C. (2017), *Las Contrataciones del Estado*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A. recuperado de <https://www.pucp.edu.pe/profesor/christian-guzman-napuri/publicaciones/?x>

Guarachi, A. (2014). *Diagnóstico y propuesta de mejora de la Gestión del Proceso Logístico en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Essalud - Chiclayo, Perú*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Perú. Tesis de Licenciatura. Recuperado de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/166>

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. 5ta. Edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hospital Regional: denuncian falta de atención a paciente por tomógrafo malogrado. (12 de agosto de 2019), *Radio Santo Domingo*. Recuperado de <https://radiorsd.pe/noticias/hospital-regional-denuncian-falta-de-atencion-paciente-por-tener-tomografo-malogrado>

Hunter, B., Harrison, S., Portela, A. & Bick, D. (2017). *The effects of cash transfers and vouchers on the use and quality of maternity care services: a systematic review*. *Plus one*, 12 (3), p. 1-37. University of Bristol, Bristol, United Kingdom. Recovered from <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0173068&type=printable>

ISO Survey.(s.f). Familia ISO 9000 *Gestión de la Calidad*. Recuperado de <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

Jesús, C. (2015), *Eficacia de la gestión administrativa, área de abastecimiento, Programa Nacional de Saneamiento Rural, Ministerio de Vivienda. Lima 2014*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/5725>

Kausar, M & Siddharth, V. (2018). *Rejection rates of supplies as an important indicator for quality assurance in materials management- a prospective study in a public sector tertiary care hospital. Journal of the Academy of Hospital Administration*. 30 (2), july-december 2018. All India Institute of Medical Sciences, Nueva Delhi, India. Recovered from file:///C:/Users/maxel/Downloads/Rejection_rates_of_supplies_as_an_import.pdf

Krajewski, J. (2010). *Administración de Operaciones: Procesos y Cadena de Suministros*. (8ª ed.). Madrid, España: Pearson

Lobato, F. y Villagrà, F. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. (4ª ed.) México: Macmillan.

Los hospitales madrileños denuncian la falta de ropa de cama y la suciedad de las prendas (17 de julio 2019). *Noticias de Madrid*. Recuperado de https://www.antena3.com/noticias/sociedad/los-hospitales-madrilenos-denuncian-la-falta-de-ropa-de-cama-y-la-suciedad-de-las-prendas_201907175d2f22e30cf22481770249f0.html

Los Santos, I. (2010). *Logística y Operaciones en la empresa*. (1ª ed.) Madrid: Gráficas Dehon.

Mora, L. (2008). *Indicadores de la Gestión Logística*. (2ª ed). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones Ltda.

Mora, Luis (2016). *Gestión Logística Integral*. (3ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones Ltda.

Morante, L (2018). *Contrataciones del Estado*. Lima, Perú: Instituto Pacífico SAC.

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ª ed.). Lima: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Pacientes renales piden que no se suspenda diálisis en hospital Regional. (10 de setiembre de 2019). *Diario de Chimbote*. Recuperado de <https://diariodechimbote.com/2019/09/10/pacientes-renales-piden-que-no-se-suspenda-dialisis-en-hospital-regional/>

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2015). *Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research*. *Edition American Marketing Association*. 49 (4), (1985) Recovered from https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Peña, V. (06 de julio del 2018) Pacientes no pueden ser operados por falta de oxígeno. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/ayacucho/pacientes-no-pueden-ser-operados-por-falta-de-oxigeno-en-el-hospital-regional-828587/>

Pizzo. (2013). *Calidad de Servicio*. Boston - EE. UU: Irwin - Mc Graw Hill.

- Quispe, J. (2017). *Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reynaga, S. (2020). *Gestión hospitalaria en la calidad de servicio del Hospital Nacional Cayetano Heredia, 2019*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43437?show=full>
- Retamozo, A. (2014). *Manual de Preguntas y Respuestas de la Ley de Contrataciones del Estado*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica.
- Rodríguez-Arana, J. (2014). *Tendencias Actuales en Contratación Pública*. Lima, Perú: Gaceta Jurídica S.A.
- Rosales, C. (2019). *Calidad de servicio al paciente afiliados al Seguro Integral de Salud atendido en hospitales públicos del Santa, 2019*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chimbote, Perú. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39444>
- San Martín, B. (2014). *Levantamiento de procesos en la gestión de abastecimiento en un Hospital Público (Hospital Víctor Ríos Ruiz de los Ángeles)*. Tesis de Licenciatura. Universidad Bio Bio de Chile. Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/430/1/San%20Martin%20Hern%C3%A1ndez%2C%20Luis.pdf>
- Sepúlveda, J. (2015). *Diseño de una estrategia logística para el Hospital Público Dr. Luis Calvo Mackenna*. Tesis de maestría. Universidad de Chile. Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137384>

- Silva, V. (2014). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. Tesis de maestría. Universidad de Chile. Chile. Recuperado de <http://pesquisa.bvsalud.org/cvsp/resource/pt/cvsp-chile-ESP123456789-442?lang=es>
- Seminario, K. (2015). *Procesos Logísticos Oficina de Abastecimiento y Servicios Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Lima 2015*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6480/Seminario_MKEDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Supo, J. (2012). *Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. Lima – Bioestadístico.
- Surydana, L. (2017). *Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. International Review of Management and Marketing*. 7 (2), p. 187-192. Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/ba2c/c51ecbfd981a0441f2d511330b96d05693e5.pdf>
- Ugaz, J. (11 de agosto de 2019). ¿Por qué faltan medicamentos en los hospitales? *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/peru/por-que-faltan-medicamentos-en-los-hospitales-903741/>
- Universidad de Celaya (2011) *Manual para la publicación de tesis de la Universidad de Celaya*. Centro de Investigación. México. Recuperado de http://www.udec.edu.mx/i2012/investigacion/manual_Publicacion_Tesis_Agosto_2011.pdf.
- Velasco, J. (2013) *Gestión de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros*. España: ediciones pirámide.

Veritas, B. (2015) *Logística integral*. Madrid: Gráficas Marcar.

Villegas, E. (2017). *Logística Hospitalaria en el área de farmacia de los hospitales de la región Tumbes, 2016*. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8539/Villegas_SEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wu, B. (2020). *Introduction to Government Performance Management*. Alemania: Springer books.

Xiong, J., He, Z., Deng, Y., Zhang, M. & Zhang, Z. (2017). *Quality management practices and their effects on the performance of public hospitals. International Journal of Quality and Service Sciences*. 9 (3), p. 383-401. Recovered from <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2017-0019>

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote	Para Borja (2014), el abastecimiento o aprovisionamiento consiste en aquellas actividades que tienen relación con la función de planificar, con la ejecución del seguimiento, con la recepción de pedidos y procesos de almacén y que comprende además a los procesos que al sistema productivo le brinda los materiales que necesita para cumplir con su función.	Se obtiene la medición de esta variable mediante la aplicación de encuesta que permita conocer la percepción del usuario respecto a la gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote.	Oportunidad	Los productos fueron suministrados a tiempo	01,02,03,04	Ordinal Deficiente (0 - 12) Regular (13 - 25) Eficiente (26 - 38) Muy eficiente (39 - 48)
			Eficacia	Los productos cumplen los requerimientos solicitados	07,08,09	
			Eficiencia	Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron obtenidos con menos desgaste de recursos	14,17	
			Confianza respecto al producto	El usuario manifiesta que el producto recibido satisface sus expectativas.	18,20,21	
Calidad de la atención al usuario	Parasuraman (1985), enfoca el término desde la concepción de la calidad del servicio definiéndola como a aquella agrupación de procedimientos sistematizados que ejecutan los trabajadores de las instituciones y están dirigidos a sus usuarios, para lo cual se hace necesario el establecimiento de relaciones afectivas lo que brindará y fortalecerá un clima de confianza respecto a la percepción que se tiene por el servicio que se recibe.	Se obtiene la medición de esta variable mediante la aplicación de encuesta que permita conocer la percepción del usuario respecto a la calidad de las prestaciones que recibe.	Oportunidad	Los usuarios pudieron cumplir sus funciones dentro de los plazos programado	05,06	Ordinal Bajo (0 - 11) Mediano (12 - 23) Alto (24 - 35) Muy alto (36 - 44)
			Eficacia	Los usuarios pudieron cumplir con sus actividades programadas	10,11,12	
			Eficiencia	Los usuarios pudieron brindar mejores prestaciones	13,15,16	
			Confianza respecto al producto	El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	19,22,23	

Fuente: Marco Teórico

Anexo 02: Instrumentos de Recolección de Datos

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS EN EL HOSPITAL III CHIMBOTE

I. INFORMACIÓN DE LA IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJADOR:

FUNCIONARIO, JEFE, COORDINADOR ()	ADMINISTRATIVO ()
PROFESIONAL ()	ASISTENCIAL ()
TÉCNICO ()	
AUXILIAR ()	

II. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Según su apreciación personal, seleccione la opción que considere se ajusta a la realidad que sucede en su área de trabajo con respecto al suministro de bienes y servicios recibidos durante el período de ENERO A JUNIO del año 2020

N°	Dimensiones / Ítems	0. Nunca	1. Casi Nunca	2. A veces	3. Casi siempre	4. Siempre
	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN					
1	Los bienes y servicios que usted solicita le son entregados oportunamente (cuando los necesita).					
2	La provisión de bienes solicitados se realiza dentro del plazo programado en su requerimiento					
3	Los servicios que requiere para el desarrollo de su trabajo son suministrados de manera continua sin interrupciones					
4	Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones					
5	Ha suspendido la atención a sus usuarios por la falta de algún bien o servicio en su área de trabajo					
6	Ha postergado alguna atención debido a la carencia de algún bien o servicio en su área de trabajo					
	EFICACIA					
7	Los bienes y servicios que solicitó le fueron otorgados de acuerdo a las características y condiciones contemplados en su requerimiento					
8	Los bienes y servicios que recibió cubrieron su necesidad para atender satisfactoriamente a sus usuarios					
9	Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor					

10	Los bienes y servicios solicitados tuvieron un rendimiento o durabilidad óptima para satisfacer su necesidad para el tiempo programado					
11	La forma como se realiza la provisión de bienes y servicios en su área de trabajo es la adecuada para cumplir con su función					
12	Ha realizado la reprogramación o disminución de sus actividades por no contar de cantidades o condiciones suficientes de bienes o servicios					
	EFICIENCIA					
13	Los bienes y servicios que recibe le permitieron ejecutar su trabajo sin desperdicio de mayores recursos					
14	Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados					
15	Los bienes y servicios que le son entregados para el cumplimiento de su función le permitieron realizarla sin desperdicio de tiempo					
16	Los bienes y servicios que le son entregados facilitan el trabajo que realiza					
17	Ha tenido que rechazar un bien o servicio debido a la existencia de defectos o inconformidades.					
	CONFIANZA RESPECTO AL PRODUCTO					
N°	Dimensiones / Ítems	0.En total Desacuerdo	1.En desacuerdo	2.Ni de acuerdo ni en	3.De acuerdo	4.Totalmente de Acuerdo
18	La provisión de bienes y servicios en su área o servicio se realiza de mejor manera que hace 6 meses					
19	Considera usted que gracias a los bienes y servicios que le fueron otorgados durante los últimos 6 meses pudo desarrollar una mejor labor					
20	Considera usted que debido a los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses los suministros serán mejor que los que cuenta en la actualidad.					
21	Considera que el suministro de bienes y servicios que le brindaron durante los últimos 6 meses gozan de condiciones o características óptimas para los servicios que usted desarrolla en la Entidad					
22	Los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses le permitieron brindar mejores prestaciones a sus usuarios.					
23	Las prestaciones que brindó a sus usuarios se vieron disminuidos debido a deficientes características o condiciones de los bienes o servicios recibidos					

Ficha Técnica

Denominación del instrumento	CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL III CHIMBOTE
Autor	Luis Ignacio Urquiaga Cabrera
Muestra de estudio	49 trabajadores de las áreas usuarias del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.
Escala de medición	Tipo escala de Likert
Niveles de medición variable 1	Deficiente (0 - 12) Regular (13 - 25) Eficiente (26 - 38) Muy eficiente (39 - 48)
Niveles de medición variable 2	Bajo (0 - 11) Mediano (12 - 23) Alto (24 - 35) Muy alto (36 - 44)
Confiabilidad del instrumento	$\alpha = 0.887$ $r = 49$
Nº de ítems	23
Distribución de ítems por dimensiones	Oportunidad de atención 1, 2, 3, 4, 5, 6
	Eficacia 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12
	Eficiencia 13, 14, 15, 16, 17
	Confianza respecto al producto 18, 19, 20, 21, 22, 23
Criterio de Validación	A juicio de 04 expertos 1 Docente Metodólogo 1 profesional en estadística 1 profesional del área con el grado de maestría 1 profesional del área con el grado de doctor

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital

III Chimbote de EsSalud; 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote	Oportunidad	Los productos fueron suministrados a tiempo	1. Los bienes y servicios que usted solicita le son entregados oportunamente (cuando los necesita).						X		X		X		X		
			2. La provisión de bienes solicitados se realiza dentro del plazo programado en su requerimiento						X		X		X		X		
			3. Los servicios que requiere para el desarrollo de su trabajo son suministrados de manera continua sin interrupciones						X		X		X		X		

			4. Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones							x		x		x		x		
			7. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
	Eficacia	Los productos cumplen los requerimientos solicitados	8. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			9. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
	Eficiencia	Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron	14. Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados							x		x		x		x		

		obtenidos con menos desgaste de recursos	17. Ha tenido que rechazar un bien o servicio debido a la existencia de defectos o inconformidades.						X		X		X		X		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	En total de acuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confianza respecto al producto		El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	18. La provisión de bienes y servicios en su área o servicio se realiza de mejor manera que hace 6 meses						X		X		X		X		
			20. Considera usted que debido a los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses los suministros serán mejor que los que cuenta en la actualidad.						X		X		X		X		
			21. Considera que el suministro de bienes y servicios que le brindaron durante los últimos 6 meses gozan de						X		X		X		X		

			condiciones o características óptimas para los servicios que usted desarrolla en la Entidad														
Calidad de la atención al usuario	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Oportunidad	Los usuarios pudieron cumplir sus funciones dentro de los plazos programados	5. Ha suspendido la atención a sus usuarios por la falta de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x		
			6. Ha postergado alguna atención debido a la carencia de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x		
	Eficacia	Los usuarios pudieron cumplir con sus actividades programadas	10. Los bienes y servicios solicitados tuvieron un rendimiento o durabilidad óptima para satisfacer su necesidad para el tiempo programado						x		x		x		x		

			11. La forma como se realiza la provisión de bienes y servicios en su área de trabajo es la adecuada para cumplir con su función							x		x		x		x		
			12. Ha realizado la reprogramación o disminución de sus actividades por no contar de cantidades o condiciones suficientes de bienes o servicios							x		x		x		x		
	Eficiencia	Los usuarios pudieron brindar mejores prestaciones	13. Los bienes y servicios que recibe le permitieron ejecutar su trabajo sin desperdicio de mayores recursos							x		x		x		x		
			15. Los bienes y servicios que le son entregados para el cumplimiento de su función le permitieron realizarla sin desperdicio de tiempo							x		x		x		x		

			18. Los bienes y servicios que le son entregados facilitan el trabajo que realiza						X		X		X		X		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Confianza respecto al producto		El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	19. Considera usted que gracias a los bienes y servicios que le fueron otorgados durante los últimos 6 meses pudo desarrollar una mejor labor						X		X		X		X		
			22. Los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses le permitieron brindar mejores prestaciones a sus usuarios.						X		X		X		X		
			23. Las prestaciones que brindó a sus usuarios se vieron disminuidos debido a deficientes características o condiciones de los						X		X		X		X		

			bienes o servicios recibidos																
--	--	--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Mgtr. Heller Zósimo Alarcón Páucar
DNI N° 09906444

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de abastecimiento de bienes y servicios y calidad de atención al usuario

OBJETIVO: Identificar la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote ESSALUD, Chimbote - 2020

DIRIGIDO A: trabajadores del Hospital III Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Alarcón Páucar, Heller Zósimo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster en Gestión Pública



Mgtr. Heller Zósimo Alarcón Páucar
DNI N° 09906444

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital

III Chimbote de EsSalud; 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote	Oportunidad	Los productos fueron suministrados a tiempo	1. Los bienes y servicios que usted solicita le son entregados oportunamente (cuando los necesita).						X		X		X		X		
			2. La provisión de bienes solicitados se realiza dentro del plazo programado en su requerimiento						X		X		X		X		
			3. Los servicios que requiere para el desarrollo de su trabajo son suministrados de manera continua sin interrupciones						X		X		X		X		

			4. Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones						x		x		x		x		
	Eficacia	Los productos cumplen los requerimientos solicitados	7. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor						x		x		x		x		
			8. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor						x		x		x		x		
			9. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor						x		x		x		x		
	Eficiencia	Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron	14. Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados						x		x		x		x		

		obtenidos con menos desgaste de recursos	17. Ha tenido que rechazar un bien o servicio debido a la existencia de defectos o inconformidades.							x		x		x		x		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Confianza respecto al producto	El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	18. La provisión de bienes y servicios en su área o servicio se realiza de mejor manera que hace 6 meses						x		x		x		x				
		20 Considera usted que debido a los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses los suministros serán mejor que los que cuenta en la actualidad.						x		x		x		x				
		21 Considera que el suministro de bienes y servicios que le brindaron durante los						x		x		x		x				

			últimos 6 meses gozan de condiciones o características óptimas para los servicios que usted desarrolla en la Entidad															
Calidad de la atención al usuario	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Oportunidad	Los usuarios pudieron cumplir sus funciones dentro de los plazos programado	5. Ha suspendido la atención a sus usuarios por la falta de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x			
			6. Ha postergado alguna atención debido a la carencia de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x			
	Eficacia	Los usuarios pudieron cumplir con sus actividades programadas	10. Los bienes y servicios solicitados tuvieron un rendimiento o durabilidad óptima para						x		x		x		x			

[illegible]

			15. Los bienes y servicios que le son entregados para el cumplimiento de su función le permitieron realizarla sin desperdicio de tiempo							X		X		X		X		
			16. Los bienes y servicios que le son entregados facilitan el trabajo que realiza							X		X		X		X		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Confianza respecto al producto	El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	19. Considera usted que gracias a los bienes y servicios que le fueron otorgados durante los últimos 6 meses pudo desarrollar una mejor labor							X		X		X		X		

			22. Los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses le permitieron brindar mejores prestaciones a sus usuarios.							x		x		x		x		
			23. Las prestaciones que brindó a sus usuarios se vieron disminuidos debido a deficientes características o condiciones de los bienes o servicios recibidos							x		x		x		x		



.....
 Mgtr. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué
 DNI N° 02855165

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de abastecimiento de bienes y servicios y calidad de atención al usuario

OBJETIVO: Identificar la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote ESSALUD, Chimbote - 2020

DIRIGIDO A: trabajadores del Hospital III Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión del Talento Humano (METODÓLOGO)



.....
Mgtr. Manuel Antonio Cardoza Sernaqué
DNI N° 02855165

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital
III Chimbote de EsSalud; 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote	Oportunidad	Los productos fueron suministrados a tiempo	1. Los bienes y servicios que usted solicita le son entregados oportunamente (cuando los necesita).						X		X		X		X		
			2. La provisión de bienes solicitados se realiza dentro del plazo programado en su requerimiento						X		X		X		X		
			3. Los servicios que requiere para el desarrollo de su trabajo son suministrados de manera continua sin interrupciones						X		X		X		X		

			4. Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones							x		x		x		x		
			7. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			8. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			9. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			14. Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados							x		x		x		x		
	Eficacia	Los productos cumplen los requerimientos solicitados																
	Eficiencia	Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron																

			4. Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones							x		x		x		x		
	Eficacia	Los productos cumplen los requerimientos solicitados	7. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			8. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			9. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
	Eficiencia	Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron	14. Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados							x		x		x		x		

			condiciones o características óptimas para los servicios que usted desarrolla en la Entidad																	
Calidad de la atención al usuario	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
	Oportunidad	Los usuarios pudieron cumplir sus funciones dentro de los plazos programados	5. Ha suspendido la atención a sus usuarios por la falta de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x					
			6. Ha postergado alguna atención debido a la carencia de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x					
	Eficacia	Los usuarios pudieron cumplir con sus actividades programadas	10. Los bienes y servicios solicitados tuvieron un rendimiento o durabilidad óptima para satisfacer su necesidad para el tiempo programado						x		x		x		x					

			11. La forma como se realiza la provisión de bienes y servicios en su área de trabajo es la adecuada para cumplir con su función							x		x		x		x		
			12. Ha realizado la reprogramación o disminución de sus actividades por no contar de cantidades o condiciones suficientes de bienes o servicios							x		x		x		x		
	Eficiencia	Los usuarios pudieron brindar mejores prestaciones	13. Los bienes y servicios que recibe le permitieron ejecutar su trabajo sin desperdicio de mayores recursos							x		x		x		x		
			15. Los bienes y servicios que le son entregados para el cumplimiento de su función le permitieron realizarla sin desperdicio de tiempo							x		x		x		x		



			16. Los bienes y servicios que le son entregados facilitan el trabajo que realiza							X		X		X		X		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Confianza respecto al producto	El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	19. Considera usted que gracias a los bienes y servicios que le fueron otorgados durante los últimos 6 meses pudo desarrollar una mejor labor						X		X		X		X			
			22. Los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses le permitieron brindar mejores prestaciones a sus usuarios.						X		X		X		X			
23. Las prestaciones que brindó a sus usuarios se vieron disminuidos debido a deficientes características o condiciones de los								X		X		X		X				

[illegible]

Lic. Elard Camones Ibarra
DNI N° 44427697

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de abastecimiento de bienes y servicios y calidad de atención al usuario

OBJETIVO: Identificar la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote ESSALUD, Chimbote - 2020

DIRIGIDO A: trabajadores del Hospital III Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Camones Ibarra, Elard

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Lic en Estadística e Informática


Lic. Elard Camones Ibarra
Estadístico e Informático
COESPE N° 608

Lic. Elard Camones Ibarra
DNI N° 44427697

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TÍTULO: Relación entre la Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios y la Calidad de la Atención al Usuario en el Hospital

III Chimbote de EsSalud; 2020

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión del Abastecimiento de Bienes y Servicios del Hospital III Chimbote	Oportunidad	Los productos fueron suministrados a tiempo	1. Los bienes y servicios que usted solicita le son entregados oportunamente (cuando los necesita).						x		x		x		x		
			2. La provisión de bienes solicitados se realiza dentro del plazo programado en su requerimiento						x		x		x		x		
			3. Los servicios que requiere para el desarrollo de su trabajo son suministrados de manera continua sin interrupciones						x		x		x		x		



			4. Han existido periodos en los que no ha contado con bienes o servicios para ejecutar sus funciones							x		x		x		x		
	Eficacia	Los productos cumplen los requerimientos solicitados	7. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			8. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
			9. Los bienes y servicios le fueron suministrados en cantidades y volúmenes suficientes para desarrollar su labor							x		x		x		x		
	Eficiencia	Los productos superan los requerimientos solicitados y fueron	14. Existe un ahorro en el costo de adquisición de los bienes y servicios que le son otorgados							x		x		x		x		

9

	obtenidos con menos desgaste de recursos	17. Ha tenido que rechazar un bien o servicio debido a la existencia de defectos o inconformidades.							X		X		X		X		
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	En total de acuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Confianza respecto al producto	El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	18. La provisión de bienes y servicios en su área o servicio se realiza de mejor manera que hace 6 meses						X		X		X		X			
		20. Considera usted que debido a los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses los suministros serán mejor que los que cuenta en la actualidad.						X		X		X		X			
		21. Considera que el suministro de bienes y servicios que le brindaron durante los últimos 6 meses gozan de condiciones o						X		X		X		X			

4

			características óptimas para los servicios que usted desarrolla en la Entidad															
Calidad de la atención al usuario	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	Oportunidad	Los usuarios pudieron cumplir sus funciones dentro de los plazos programados	5. Ha suspendido la atención a sus usuarios por la falta de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x			
			6. Ha postergado alguna atención debido a la carencia de algún bien o servicio en su área de trabajo						x		x		x		x			
	Eficacia	Los usuarios pudieron cumplir con sus actividades programadas	10. Los bienes y servicios solicitados tuvieron un rendimiento o durabilidad óptima para satisfacer su necesidad para el tiempo programado						x		x		x		x			

4

			11. La forma como se realiza la provisión de bienes y servicios en su área de trabajo es la adecuada para cumplir con su función						x		x		x		x		
			12. Ha realizado la reprogramación o disminución de sus actividades por no contar de cantidades o condiciones suficientes de bienes o servicios						x		x		x		x		
	Eficiencia	Los usuarios pudieron brindar mejores prestaciones	13. Los bienes y servicios que recibe le permitieron ejecutar su trabajo sin desperdicio de mayores recursos						x		x		x		x		
			15. Los bienes y servicios que le son entregados para el cumplimiento de su función le permitieron realizarla sin desperdicio de tiempo						x		x		x		x		

4

			16. Los bienes y servicios que le son entregados facilitan el trabajo que realiza							x		x		x		x		
	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	En total desacuerdo	En desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Confianza respecto al producto		El usuario siente confianza en el cumplimiento de sus funciones.	19. Considera usted que gracias a los bienes y servicios que le fueron otorgados durante los últimos 6 meses pudo desarrollar una mejor labor						x		x		x		x			
			22. Los bienes y servicios recibidos durante los últimos 6 meses le permitieron brindar mejores prestaciones a sus usuarios.						x		x		x		x			
			23. Las prestaciones que brindó a sus usuarios se vieron disminuidos debido a deficientes características o condiciones de los						x		x		x		x			

44

			bienes o servicios recibidos																
--	--	--	---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



.....
 Dr. Carlos Javier Urquiaga Cabrera
 DNI N° 44760727

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario sobre gestión de abastecimiento de bienes y servicios y calidad de atención al usuario

OBJETIVO: Identificar la relación que existe entre la gestión del abastecimiento de bienes y servicios y la calidad de atención al usuario en el Hospital III Chimbote ESSALUD, Chimbote - 2020

DIRIGIDO A: trabajadores del Hospital III Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR : Urquiaga Cabrera, Carlos

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR EN GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD


.....
Dr. Carlos Javier Urquiaga Cabrera
DNI N° 44760727

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LA GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

ALFA DE CRONBACH - EVALUACIÓN EX POST																								
Var.Total	126.6	$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$										0.887 ADECUADA												
Preguntas	23																							
Media	2.531	2.469	2.592	2.163	3.286	3.286	2.776	2.857	2.571	2.694	2.694	2.918	2.224	2.796	2.612	2.776	3.143	2.347	2.347	2.388	2.592	2.551	2.347	
Varianza	0.576	0.698	0.691	0.749	0.776	0.571	0.705	0.98	1.061	0.906	0.865	0.769	1.154	0.775	1.217	0.827	0.612	0.839	1.084	0.85	0.772	0.696	1.043	
Cuenta	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	19.21449

SUJETO	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN						EFICACIA						EFICIENCIA					CONFIANZA RESPECTO AL PRODUCTO						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	
1	3	3	1	0	0	4	0	0	1	0	2	4	1	1	2	1	3	2	2	2	3	0	1	36
2	2	2	2	1	4	4	0	0	0	0	2	4	4	4	0	2	4	0	0	0	2	1	1	39
3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	3	2	3	3	2	3	67
4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	4	3	0	3	3	3	3	71
5	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	62
6	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	0	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	40
7	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	76
8	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	56
9	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	1	55
10	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	2	3	3	3	3	70
11	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	1	1	52
12	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	52
13	3	2	4	1	4	4	2	4	1	1	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	0	3	1	61
14	2	2	2	1	4	4	2	2	1	2	1	4	4	4	2	2	2	0	0	2	2	2	2	49
15	1	1	1	1	4	4	2	2	2	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	50
16	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	2	2	53
17	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	69
18	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	0	2	4	3	3	4	1	3	2	4	0	63
19	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	74
20	2	1	2	2	3	3	2	3	2	1	0	3	1	3	1	2	2	3	3	2	3	2	1	47
21	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	1	3	2	3	3	3	55
22	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	2	1	1	2	2	3	56
23	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	51
24	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	59
25	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
26	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	3	4	3	4	80
27	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	1	59
28	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	56
29	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	1	2	1	1	2	2	62
30	2	2	2	2	3	3	3	0	1	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	56

SUJETO	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN						EFICACIA						EFICIENCIA						CONFIANZA RESPECTO AL PRODUCTO						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23		
31	3	3	3	2	4	4	3	3	1	3	2	4	0	4	3	3	3	2	0	1	0	1	4	56	
32	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	1	74	
33	2	2	3	1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	52	
34	2	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	3	3	3	59	
35	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	2	4	3	4	0	3	2	3	3	1	3	3	3	71	
36	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	53	
37	2	1	2	2	4	4	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	51	
38	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	51	
39	3	4	3	3	4	4	4	2	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3	2	1	50
40	1	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	4	3	1	3	3	3	3	3	67
41	3	3	3	2	4	2	3	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	53
42	3	4	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	84	
43	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	2	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	69
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	67
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	72
46	1	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	1	1	2	4	4	4	2	4	3	4	4	1	1	68
47	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	72
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	87
49	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	4	77

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para el cuestionario de calidad de la gestión de abastecimiento de bienes y servicios y calidad de atención al usuario, obtuvo un coeficiente de 0.887 indicando que existe una confiabilidad alta en el instrumento.


 Lic. Elara Comanés Ibarra
 Estadístico e Informático
 COESPE N° 608

Base de Datos

VARIABLE O _x																	
	GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS																TOTAL
N°	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN					EFICACIA				EFICIENCIA			CONFIANZA RESPECTO AL PRODUCTO				
	P1	P2	P3	P4	T.	P7	P8	P9	T.	P14	P17	T.	P18	P20	P21	T.	
1	3	3	1	0	7	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	6	16
2	2	2	2	1	7	0	0	0	0	4	4	8	0	0	0	0	15
3	3	3	3	2	11	3	4	3	10	4	2	6	3	2	3	8	35
4	3	2	3	3	11	3	3	4	10	2	2	4	3	0	3	6	31
5	2	2	2	2	8	3	3	2	8	3	3	6	2	3	3	8	30
6	2	2	2	2	8	2	2	1	5	0	3	3	2	3	1	6	22
7	3	4	3	3	13	2	4	4	10	2	4	6	3	4	4	11	40
8	2	2	3	2	9	3	3	3	9	1	2	3	2	2	3	7	28
9	3	2	2	2	9	2	3	2	7	2	2	4	2	2	2	6	26
10	3	3	3	3	12	4	4	4	12	2	2	4	3	2	3	8	36
11	2	2	2	3	9	3	2	2	7	2	3	5	1	2	3	6	27
12	2	2	2	2	8	3	3	2	8	1	1	2	2	3	3	8	26
13	3	2	4	1	10	2	4	1	7	2	2	4	3	3	3	9	30
14	2	2	2	1	7	2	2	1	5	4	4	8	0	0	2	2	22
15	1	1	1	1	4	2	2	2	6	3	2	5	3	2	2	7	22
16	2	2	2	2	8	3	3	2	8	2	2	4	1	2	3	6	26
17	3	3	3	2	11	3	3	4	10	4	3	7	3	3	3	9	37
18	3	3	4	2	12	3	3	4	10	0	2	2	4	1	3	8	32
19	3	3	3	4	13	3	4	4	11	3	2	5	2	3	2	7	36
20	2	1	2	2	7	2	3	2	7	1	3	4	3	3	2	8	26
21	2	3	1	1	7	3	2	2	7	2	2	4	1	3	2	6	24
22	3	3	2	2	10	3	2	2	7	2	4	6	2	1	1	4	27
23	2	2	2	2	8	2	2	2	6	3	2	5	2	2	2	6	25
24	2	2	3	3	10	3	3	3	9	3	2	5	2	2	1	5	29
25	2	2	2	2	8	3	3	3	9	3	3	6	3	3	3	9	32
26	4	3	3	3	13	3	4	2	9	4	4	8	4	4	3	11	41
27	3	3	3	2	11	3	3	3	9	3	2	5	3	3	1	7	32
28	2	2	3	2	9	3	3	3	9	2	3	5	2	2	2	6	29
29	3	3	3	3	12	3	3	3	9	2	3	5	1	2	1	4	30
30	2	2	2	2	8	3	0	1	4	3	4	7	2	3	2	7	26
31	3	3	3	2	11	3	3	1	7	0	4	4	2	0	1	3	25
32	3	3	3	3	12	3	4	3	10	4	4	8	3	3	3	9	39
33	2	2	3	1	8	3	3	3	9	2	2	4	2	2	2	6	27
34	2	1	3	2	8	3	3	3	9	1	3	4	3	2	1	6	27
35	4	4	4	2	14	3	4	4	11	3	4	7	3	3	1	7	39
36	1	1	1	2	5	2	3	2	7	2	3	5	3	1	3	7	24
37	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	3	5	2	2	2	6	23
38	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	4	1	3	1	5	24
39	3	4	3	3	13	4	2	3	9	2	2	4	3	3	3	9	35
40	1	1	1	2	5	2	3	2	7	2	3	5	3	1	3	7	24
41	3	3	3	2	11	3	4	3	10	1	3	4	3	2	3	8	33
42	3	4	4	0	11	4	4	4	12	4	4	8	3	3	4	10	41
43	3	2	2	3	10	4	3	3	10	1	2	3	3	2	3	8	31
44	3	3	3	2	11	3	3	3	9	2	3	5	3	3	3	9	34
45	4	4	3	3	14	3	3	3	9	3	3	6	3	4	3	10	39
46	1	2	3	2	8	3	3	4	10	1	2	3	2	4	3	9	30
47	3	3	3	3	12	4	4	3	11	2	4	6	2	3	3	8	37
48	4	3	4	4	15	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	46
49	3	3	4	4	14	4	3	3	10	2	4	6	1	3	3	7	37

VARIABLE Oy																
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO																TOTAL
N°	OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN			EFICACIA				EFICIENCIA				CONFIANZA RESPECTO AL PRODUCTO				
	P5	P6	T.	P10	P11	P12	T.	P13	P15	P16	T.	P19	P22	P23	T.	
1	0	4	4	0	2	4	6	2	1	3	6	3	0	1	4	20
2	4	4	8	0	2	4	6	0	2	4	6	2	1	1	4	24
3	2	2	4	3	3	2	8	4	4	4	12	3	2	3	8	32
4	4	4	8	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	3	9	40
5	4	3	7	3	3	2	8	3	3	3	9	2	3	3	8	32
6	3	2	5	1	1	3	5	1	1	1	3	1	1	3	5	18
7	2	4	6	3	4	2	9	3	4	4	11	4	3	3	10	36
8	3	3	6	3	2	3	8	1	2	3	6	3	3	2	8	28
9	4	3	7	4	3	3	10	3	1	3	7	2	2	1	5	29
10	2	2	4	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	34
11	4	3	7	2	2	2	6	3	3	3	9	1	1	1	3	25
12	2	2	4	3	2	2	7	2	2	2	6	3	3	3	9	26
13	4	4	8	1	4	4	9	2	4	4	10	0	3	1	4	31
14	4	4	8	2	1	4	7	2	2	2	6	2	2	2	6	27
15	4	4	8	3	1	4	8	2	2	2	6	2	2	2	6	28
16	3	3	6	3	3	2	8	1	3	3	7	2	2	2	6	27
17	2	2	4	4	3	2	9	4	4	4	12	3	3	1	7	32
18	3	3	6	4	3	2	9	4	3	3	10	2	4	0	6	31
19	4	4	8	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	9	38
20	3	3	6	1	0	3	4	1	2	2	5	3	2	1	6	21
21	3	3	6	3	2	2	7	3	2	4	9	3	3	3	9	31
22	3	3	6	2	2	3	7	3	3	3	9	2	2	3	7	29
23	3	3	6	2	2	3	7	3	2	2	7	2	2	2	6	26
24	3	4	7	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	1	5	30
25	4	4	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	34
26	4	4	8	4	4	4	12	0	4	4	8	4	3	4	11	39
27	2	2	4	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	1	7	27
28	3	3	6	3	3	1	7	3	2	2	7	3	2	2	7	27
29	4	4	8	2	3	3	8	3	4	4	11	1	2	2	5	32
30	3	3	6	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	2	8	30
31	4	4	8	3	2	4	9	3	3	3	9	0	1	4	5	31
32	4	4	8	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	1	7	35
33	4	3	7	2	2	2	6	2	1	3	6	2	2	2	6	25
34	4	4	8	3	3	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	32
35	4	4	8	4	2	4	10	0	3	2	5	3	3	3	9	32
36	2	2	4	3	3	2	8	2	2	4	8	3	3	3	9	29
37	4	4	8	2	2	2	6	3	2	3	8	2	2	2	6	28
38	3	3	6	2	2	3	7	2	2	3	7	3	2	1	6	26
39	4	4	8	2	4	3	9	2	2	2	6	3	3	3	9	32
40	2	2	4	3	3	2	8	2	2	4	8	3	3	3	9	29
41	4	2	6	2	2	3	7	3	3	3	9	3	2	3	8	30
42	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	43
43	4	4	8	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	9	38
44	3	3	6	3	2	3	8	3	4	3	10	3	3	3	9	33
45	3	3	6	2	3	3	8	3	3	4	10	3	3	3	9	33
46	4	4	8	4	4	1	9	4	4	4	12	4	4	1	9	38
47	3	3	6	3	3	3	9	4	3	4	11	3	3	3	9	35
48	4	4	8	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	4	11	41
49	4	4	8	3	4	4	11	4	3	3	10	3	4	4	11	40

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Población: Personal de las áreas usuarias del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

Criterios de inclusión: Personal de las áreas usuarias del Hospital III Chimbote que se encargan de la formulación de requerimientos y/o de la recepción y utilización de bienes y servicios del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

Criterios de exclusión: Personal de las áreas usuarias que desconoce o no realiza la formulación de requerimientos y/o no recepciona y/o no utiliza los bienes y servicios del Hospital III Chimbote del Seguro Social de Salud.

Unidad de análisis: Usuarios de los Bienes y servicios de carácter permanente que se brindan en el Hospital III Chimbote durante el período enero – junio 2020.

Determinación de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Según informa la Red Asistencial Áncash de ESSALUD a través de su área de Recursos Humanos, la población de trabajadores que tiene a su cargo la formulación de requerimiento, y/o recepción y uso de los bienes y servicios es de: 56 trabajadores.

Se determina la muestra aplicando la fórmula que corresponde a población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

$$n = \frac{56 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 * (56-1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}$$

Población: 56

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Tamaño de la muestra: 48.55

La muestra fue aplicada a un total de 49 trabajadores

Anexo 05: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



PERU
Ministerio de Salud
y Promoción Social



"Año de la Universalización de la salud"

CARTA N° 144 -GRAAN-ESSALUD-2020

Chimbote, 24 de Julio del 2020

Señor,

LUIS URQUIAGA CABRERA

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCION DE TRABAJO DE INVESTIGACION

De mi mayor consideración:



Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud mediante el cual se **AUTORIZA** el desarrollo de la investigación titulada: "RELACION ENTRE LA GESTION DE ABASTECIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL HOSPITAL III CHIMBOTE DE ESSALUD - 2020", asimismo, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

RÓDRICA
CC: Archivo

[Firma]
Dr. Ramón Duque Chacabarro
GERENTE
REGISTRARIAL ANDAR
EsSalud

Área	Año	Condición
HIT	2020	144

www.essalud.gob.pe

Av. Circunvalación N° 119
Urb. Ladrón del Norte
Chimbote - Perú
Tel: 043-833330